

รายงานการประชุม  
คณะกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์  
ครั้งที่ ๔/๒๕๖๖

วันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.

ณ ห้องประชุมทูลกระหม่อมบริพัตร (A๒๐๕) อาคารภูมิพลสังคีต วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ศาลายา

**ผู้มาประชุม**

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี	บุรณวิทย์วุฒิ	ประธานอนุกรรมการ
๒. อาจารย์สุหัตต์	สังขญา	รองประธานอนุกรรมการ
๓. นายปรีชา	ปลื้มจิตต์	รองประธานอนุกรรมการ
๔. อาจารย์ ดร.เจษฎา	ธรรมวณิช	อนุกรรมการ
๕. อาจารย์หริินทร์	กลั่นนรินทร์	อนุกรรมการ
๖. อาจารย์ศิวะศักย์	แนวจันทร์	อนุกรรมการ
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนรรฆ	จรรย์ยานนท์	อนุกรรมการ
๘. นางสาวชุตินา	ภูมณี	อนุกรรมการและเลขานุการ
๙. นางลลิต	กลั่นสมิทธิ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. นางชนิดา	บุรณวิทย์วุฒิ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางสาวอริยวรรณ	ทันทวงษ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวอภิญญา	พึ้งฉิ่ง	ผู้ช่วยเลขานุการ

**ผู้ไม่มาประชุม**

-ไม่มี-

**ผู้เข้าร่วมประชุม**

๑. นายปิยะพงศ์	เอกรังษี	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์
----------------	----------	---

**เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๔๐ น.**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ ประธานคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ ดังนี้

**ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ**

-ไม่มี-

**ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเสนอเพื่อรับรอง**

๒.๑ รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

มติที่ประชุม : รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยไม่มีการแก้ไข

## ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง

### ๓.๑ แนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๖๖ (๐๔๒)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ ประธานอนุกรรมการ แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า ฝ่ายเลขานุการฯ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อมูลตามมติที่ประชุมคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ และได้จัดทำเอกสารใบปะหน้าแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ ซึ่งได้รูปแบบมาจากโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เพื่อใช้สำหรับการจัดทำข้อมูลประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์

อาจารย์ศิวะศักดิ์ แนวจันทร์ อนุกรรมการ กล่าวว่า ขอให้เพิ่มและแก้ไขแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ ดังนี้

- ๑) ตัดคำว่า “มาตรการ” ตรงหัวข้อแนวปฏิบัติออก (มาตรการ/แนวปฏิบัติ)
- ๒) ตัดสระ อา ตรงหัวข้อแนวปฏิบัติ ข้อ ๑ ออก (พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ)
- ๓) เปลี่ยนคำว่า “อนุมัติโดย” เป็น “เห็นชอบโดย” ในเอกสารใบปะหน้าแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ
- ๔) ตัดคำว่า “ผู้ตรวจสอบ..... ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ รองคณบดีฝ่ายบริหาร / ประธานอนุกรรมการคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์” ออกจากเอกสารใบปะหน้าแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ

นายปรีชา ปลื้มจิตต์ รองประธานอนุกรรมการ กล่าวว่า ขอให้เพิ่มและแก้ไขแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ ดังนี้

- ๑) ให้เปลี่ยนผู้จัดทำ เป็น “คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ พ.ศ. ๒๕๖๕” ในเอกสารใบปะหน้าแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ
- ๒) ให้ย้ายคำว่า “คณบดีวิทยาลัยดุริยางคศิลป์” ไปไว้ต่อจากคำว่า “ประธานกรรมการคณะกรรมการนโยบายขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์” ในเอกสารใบปะหน้าแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ ประธานอนุกรรมการ กล่าวว่า มอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการแก้ไขตามที่คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์เสนอ และนำแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ เข้าที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำไปถือปฏิบัติต่อไป

นางชนิตา บุรณวิทย์วุฒิ ผู้ช่วยเลขานุการ กล่าวว่า ข้อมูลที่จะเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์วิทยาลัยฯ ออกสู่สาธารณะนั้น จะต้องผ่านขั้นตอนตามแนวปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ ซึ่งรวมถึงข่าวประชาสัมพันธ์ อาจทำให้เกิดความล่าช้า

นายปรีชา ปลื้มจิตต์ รองประธานอนุกรรมการ กล่าวว่า ให้จัดทำขออนุมัติหลักการเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ได้ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ ประกาศต่างๆ โดยการรับรองผ่านมติที่ประชุมคณะอนุกรรมการจัดทำและเผยแพร่ ข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ และคณะกรรมการนโยบายขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาล ตามลำดับ

**มติที่ประชุม : รับทราบและดำเนินการตามเสนอ และจัดทำเอกสารใบปะหน้าเป็นรูปแบบเดียวกัน**

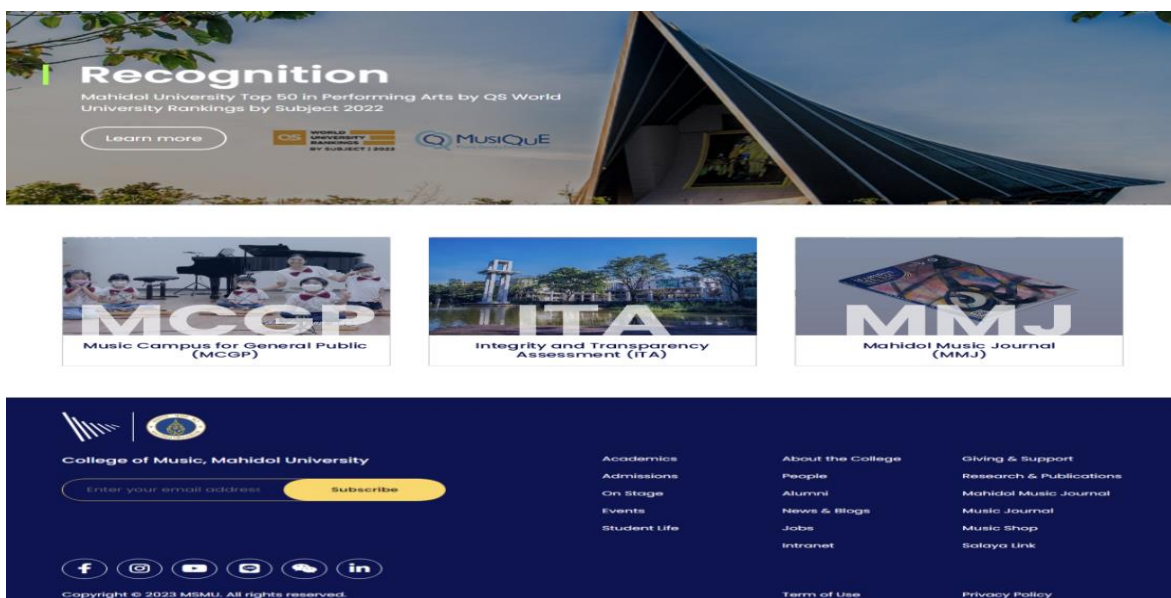
## ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

๔.๑ แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๖๖ (๐๒๙)

๔.๒ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. ๒๕๖๖ (๐๒๙)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุณนวิทย์ ประธานอนุกรรมการ แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า ขอนำเสนอวาระที่ ๔.๑ และ ๔.๒ เข้าด้วยกัน ซึ่งอาจจะยังไม่ได้มีการพิจารณาในการประชุมครั้งนี้ โดยจะอธิบายให้เห็นในภาพรวมของแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

นายปิยะพงศ์ เอกรังษี ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ กล่าวว่า ตามที่ได้รับแจ้งข้อมูลว่า การเข้าถึงข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ (ITA) ผ่านเว็บไซต์หลักของวิทยาลัยฯ ในปีที่ผ่านมา มีความซับซ้อน ดังนั้นหน่วยสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ จึงได้ดำเนินการจัดทำ Draft หน้าเว็บไซต์หลักของวิทยาลัยฯ ให้ใหม่ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ประเมินเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น



### ภาพที่ ๑ ภาพแสดง Draft การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของวิทยาลัยดุริยางคศิลป์

อาจารย์ศิวะศักรย์ แนวจันทร์ อนุกรรมการ กล่าวว่า ให้เปลี่ยนชื่อโครงการในเอกสารใบปะหน้าแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากเดิม “แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน” เป็น “การส่งเสริมความโปร่งใส”

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ ประธานอนุกรรมการ แจ้งให้ที่ประชุมทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านข้อมูลของแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๐๒๙) มีดังนี้

๑.๑) แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนงานหรือหน่วยงาน

๑.๒) มีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ได้แก่

- วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน
- ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ระยะเวลาดำเนินการ

๒. องค์ประกอบด้านข้อมูลของช่องทางเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๐๓๐) มีดังนี้

๒. ๑) แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนงานผ่านช่องทางออนไลน์ของส่วนงาน โดยแยกจากช่องทางการร้องเรียนทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของส่วนงาน

๓. ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๐๓๑) หากวิทยาลัยฯ สามารถจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนได้จะส่งผลให้วิทยาลัยฯ มีข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน

๔. องค์ประกอบด้านข้อมูลของช่องทางการรับฟังความคิดเห็น (๐๓๒) มีดังนี้

๔.๑) แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของส่วนงานผ่านทางช่องทางออนไลน์

๔.๒) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของส่วนงาน

๕. การจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยฯ แยกออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๕.๑) การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

๕.๒) การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๓) ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและการร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๖. ตัวอย่างของประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ มี ๑๐ ข้อ ได้แก่

๖.๑) นิยาม ซึ่งในส่วนนี้ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการจัดตั้ง “คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน” (Ombudsman Committee) ขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร

๖.๒) ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังนี้

๖.๒.๑) ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือส่วนงาน

(๑) การประพฤติมิชอบในหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓) การบริหารงานบุคคล

(๔) ทุนการศึกษา

(๕) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

(๖) อื่นๆ

๖.๒.๒) ข้อร้องเรียนการให้บริการ

๖.๒.๓) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

“อาจารย์ศิวะศักรย์ แนวจันทร์ อนุกรรมการ กล่าวว่า การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน การบริหารงานบุคคล ทุนการศึกษา ไม่ใช่การทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมไปถึงการคัดลอกผลงานทางวิชาการ ถ้ามีการอ้างอิงและระบุตัวตนก็ไม่ถือเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๖.๓) อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน” (Ombudsman Committee)

๖.๔) ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

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

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน

(๓) ใช้อ้างอิงความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือ วิธีการที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงได้

๖.๕) กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง

(๒) ทางไปรษณีย์ หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

(๓) ผู้รับฟังความคิดเห็น

๖.๖) ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนให้ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการนับแต่ที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๑) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นซับซ้อนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ นำเสนอประธานคณะกรรมการฯ พิจารณาและสั่งการ โดยให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒๑ วันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ให้เสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาตามอำนาจหน้าที่ โดยให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่สั่งการ

(๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่ส่วนงาน ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้าส่วนงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่รับแจ้ง ผลเป็นประการใดให้พิจารณาและดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) ต่อไป

๖.๗) มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้คำพิพากษาหรือ

คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

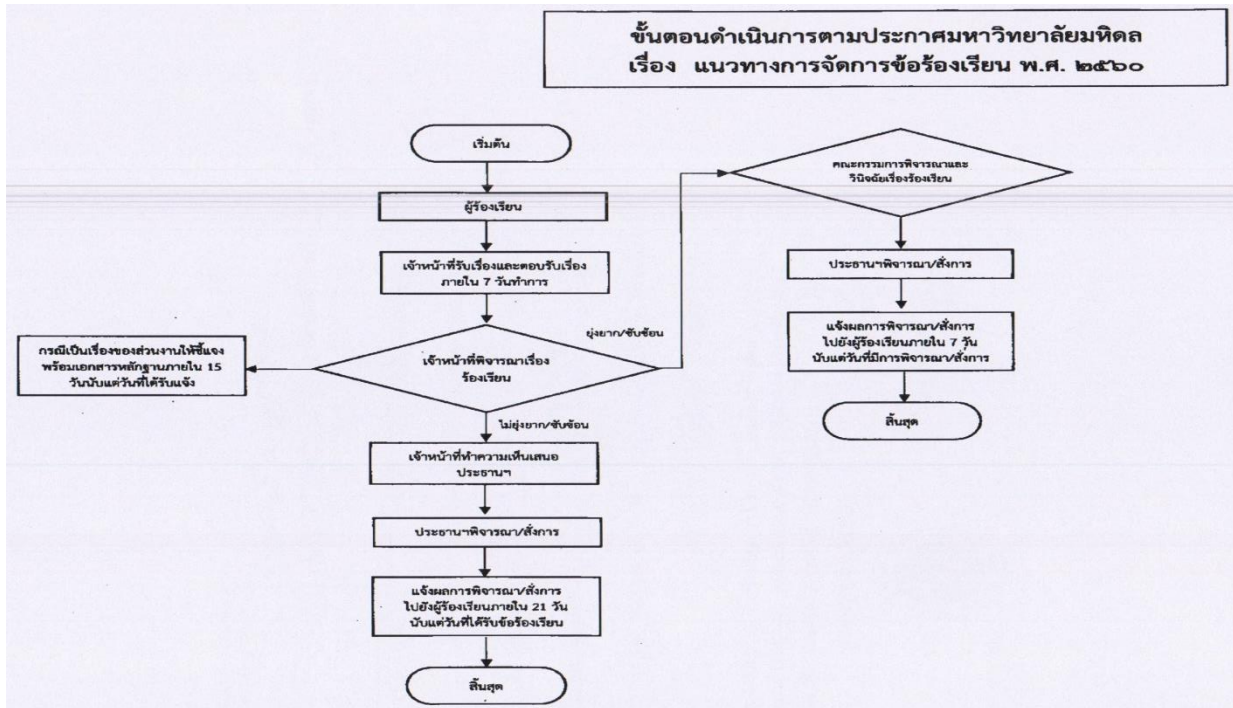
(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการ

พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๖.๘) ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้นำระเบียบว่าด้วยรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลม และต้องให้มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๖.๙) ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ ให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

๖.๑๐) ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้พิจารณาและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาดังกล่าว และให้ถือเป็นที่สิ้นสุด



ภาพที่ ๒ ภาพแสดงขั้นตอนดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐

๗. ตัวอย่างประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ มีสาระใจความสำคัญ ดังนี้

๗.๑) ให้ยกเลิกความ (๑) ในข้อ ๒ ของประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนพ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐ และให้ใช้ข้อความฉบับนี้แทน

“(๑) ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ไม่ว่าจะเป็นผู้ร้องเรียนเอง บุคคลอื่นหรือมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน”

๗.๒) ให้เพิ่มข้อความต่อไปนี้ เป็น (๔) ในข้อ ๕ ของประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

“(๔) ช่องทางอื่นที่คณะกรรมการกำหนด โดยทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย”

๘. ตัวอย่างของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ได้นำประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โดยเพิ่มรายละเอียด เช่น กฎหมาย/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการปฏิบัติงานให้รับเรื่องร้องเรียนทันที แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง บันทึกข้อร้องเรียน และขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Flow) ที่คณะจัดทำขึ้น โดยสรุปคือ ใช้วิธีการของมหาวิทยาลัยมหิดล ๗๐% และเพิ่มเติมของคณะ ๓๐%

๙. ตัวอย่างของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน มาจัดทำเป็นมาตรการการจัดการข้อร้องเรียน โดยการใส่อ้างอิงประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนทั้ง ๒ ฉบับ และตัดข้อ ๑๐ ของประกาศมหาวิทยาลัยฉบับที่ ๑ ออก โดยสรุปคือ ใช้วิธีการของมหาวิทยาลัยมหิดล ๙๕% และเพิ่มเติมของคณะ ๕%

๑๐. ตัวอย่างของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ได้มีการดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ และมีช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๓ ช่องทาง ได้แก่ แจ้งรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและวิทยาเขตกาญจนบุรีโดยตรง, แจ้งผ่านสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี และ แจ้งผ่านระบบออนไลน์การยื่นข้อร้องเรียน

๑๑. ตัวอย่างของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จัดทำเป็นแนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยไม่ได้นำของมหาวิทยาลัยมาปรับใช้ ซึ่งรวมข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การร้องเรียนการให้บริการ และการล่วงละเมิดทางเพศไว้ด้วยกัน โดยมีผู้รับผิดชอบคืองานบริหารจัดการความเสี่ยง

๑๒. ตัวอย่างของคณะพยาบาลศาสตร์ นำตัวอย่างของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมาปรับใช้ โดยมีแนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ๖ ข้อ

๑) ที่มาและความสำคัญ

๒) วัตถุประสงค์

๓) ขอบเขตการดำเนินการ

๔) นิยามศัพท์

๕) ช่องทางการร้องเรียน

๖) แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับผู้ร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ กรณี ได้แก่

(๑) กรณีร้องเรียนด้านระบบงานและบริการ งานทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการและติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๔ วันทำการ บางกรณีอาจจะมากกว่า ๑๔ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

(๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น การตอบกลับแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน และ แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกคณะ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรศัพท์ เป็นต้น

(๓) กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการกระทำทุจริตของบุคลากร งานทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการดังนี้

- การหาข้อเท็จจริง โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- การดำเนินการทางวินัย ได้แก่ ปลดออก, ตั้งคณะกรรมการสอบสวน และ การ

ดำเนินคดีอาญา



๑๓. ตัวอย่างของสถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล นำตัวอย่างของมหาวิทยาลัยมาใช้ทั้งหมด และมาจัดทำเป็นคู่มือของสถาบัน

อาจารย์ศิวะศัศย์ แนวจันทร์ อนุกรรมการ กล่าวว่า ตัวอย่างของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรีสามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับวิทยาลัยฯ ได้มากที่สุด เพราะเป็นอำนาจของมหาวิทยาลัย ยกเว้นเรื่องของพนักงานวิทยาลัย (พว.) ที่วิทยาลัยฯ จะต้องดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการหลักหนึ่งชุดเป็นของตนเอง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกรณี ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับพนักงานมหาวิทยาลัย (พม.) เนื่องจากใช้หลักเกณฑ์ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ ประธานอนุกรรมการ กล่าวว่า จากองค์ประกอบด้านข้อมูลแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (O๒๙) ที่มีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ๔ ข้อ ได้แก่

- ๑) วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน : วิทยาลัยฯ มีช่องทางการจัดการข้อร้องเรียน
- ๒) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน : วิทยาลัยฯ อ้างอิงจากประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑
- ๓) หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณบดี และ บุคลากรที่คณบดีมอบหมาย
- ๔) ระยะเวลาดำเนินการ : วิทยาลัยฯ อ้างอิงจากประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑๕ วัน)

นายปรีชา ปลื้มจิตต์ รองประธานอนุกรรมการ กล่าวว่า เห็นด้วยกับการดำเนินการตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ซึ่งในทางปฏิบัติ วิทยาลัยฯ ควรจัดทำคู่มือภายใน เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการทำงานให้กับบุคลากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ ประธานอนุกรรมการ แจ้งให้ที่ประชุมทราบเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑๔. ตัวอย่างของมหาวิทยาลัยมหิดล (อ้างอิงข้อมูลจาก EdPex) มีแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้
- ๑) กำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียน
  - ๒) นิยามข้อร้องเรียนในแต่ละพันธกิจ เพื่อจัดกลุ่มตามลำดับความเร่งด่วน
  - ๓) แนวปฏิบัติ/ขั้นตอนดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียนแต่ละประเภท
  - ๔) กำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
  - ๕) กำหนดแนวทางการดำเนินการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน
  - ๖) กำหนดตัววัดประสิทธิผล/ประสิทธิภาพของการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบเก็บรวบรวมข้อมูล
  - ๗) ดำเนินการตามแนวทางการตอบสนอง/แก้ไข ข้อร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนด (\*ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบลำดับต่อไป)
  - ๘) เก็บรวบรวมข้อมูลตัววัดประสิทธิผล/ประสิทธิภาพของการดำเนินการ

๙) วิเคราะห์ common root cause และแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ และสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารพันธกิจ

๑๐) ทบทวนปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ซึ่งในเว็บไซต์ของวิทยาลัยฯ จะมีการจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น การให้บริการตามพันธกิจ, การทุจริตประพฤติมิชอบ และ การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

มอบหมายฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล (อ้างอิงข้อมูลจาก EdPex) และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยฯ นำมาเสนอในที่ประชุมในครั้งต่อไป

มติที่ประชุม : รับทราบและดำเนินการตามเสนอให้จัดทำแนวปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่นๆ

๕.๑ การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ วันศุกร์ที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษดี บุรณวิทย์วุฒิ ประธานอนุกรรมการ แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า ขอยกเลิกการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ในวันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เนื่องจากติดภารกิจ โดยจะมีการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ครั้งต่อไป ในวันศุกร์ที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น. ณ อาคารภูมิพลสังคีต ห้อง A๒๐๕

มติที่ประชุม : รับทราบ

ประชุมเสร็จสิ้นเวลา ๑๐.๓๐ น.

(นางสาวชุตินา ภูมณี)  
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางสาวอภิญญา พึ่งฉิ่ง)  
ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางสาวอริยวรรณ ทันวงศ์)  
ผู้บันทึกรายงานการประชุม