



ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดลให้มีมาตรฐาน 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

“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 ทวนการศึกษา

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 หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) ใช้ข้อความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือ วิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

ผู้รับบริการนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตัวเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการ ตามที่กฎหมายกำหนด

๕. กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรือตาวานโพลด์แบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

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

(๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

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

การตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ตามวรรคแรก ให้ทำเป็นความเห็นเสนอต่อประธานคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) ในกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณาและสั่งการ และเมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่เสนอคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่สั่งการ

(๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่ส่วนงาน ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้าส่วนงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับแจ้ง ผลเป็นประการใดให้พิจารณาและดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) ต่อไป

การพิจารณาของคณะกรรมการตาม (๒) ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ประธานรับทราบข้อร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด ให้เลขานุการของคณะกรรมการชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ครบกำหนดนั้น 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) ได้ดำเนินการได้หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย โดยให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

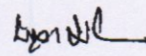
การพิจารณาตามวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย

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

๙. ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณ ให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

๑๐. ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดี เป็นผู้พิจารณาและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาดังกล่าว และให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(ศาสตราจารย์ นายแพทย์บรรจง มไหสวริยะ)
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล

ขั้นตอนดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐

