



ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในขั้นตอนที่กำหนด
ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๐

เพื่อให้การดำเนินการของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ จึงเห็นเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ไว้ดังต่อไปนี้

๑. ให้ใช้หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัตินี้กับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในกรณีมีผู้ร้องทุกข์ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

การใดที่มีได้กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัตินี้ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่จะพิจารณา และให้ถือเป็นที่สุด

๒. ในประกาศนี้

“ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา” หมายความว่า ผู้ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามคำสั่งมอบหมายหน้าที่

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องทุกข์ ซึ่งเป็นผู้อยู่ได้บังคับบัญชาและได้รับผลกระทบหรือมีความคับข้องใจจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา และให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นต้นเหตุของการร้องทุกข์ด้วย

“การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น” หมายความว่า การดำเนินการรับฟังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากคู่กรณีแล้ว นำข้อมูลนั้นมาพิจารณา วิเคราะห์ หาเหตุผลเพื่อนำไปสู่การดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

“หน่วยงาน” หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี หรือส่วนงาน

๓. ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น กำหนดให้มีบุคคลดังต่อไปนี้เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ได้แก่ ผู้ดำเนินการการแก้ไขปัญหา นิติกรเจ้าของสำนวน ผู้อำนวยการกองกฎหมายหรือผู้แทน ผู้อำนวยการหรือผู้แทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์

เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ หากเรื่องที่ร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของหลายหน่วยงาน ให้ถือว่าผู้อำนวยการหน่วยงานหรือผู้แทนของหน่วยงานนั้นๆ เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามวรรคแรกด้วย

๔. เมื่อเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ได้รับหนังสือร้องทุกข์แล้ว ให้ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมเอกสารหลักฐานเท่าที่ปรากฏ และจัดทำความเห็นเสนอรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณามอบหมาย นิติกรสังกัดกองกฎหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ และให้ เลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์รายงานให้คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ประจำมหาวิทยาลัย ทราบเป็นเบื้องต้น

การดำเนินการของเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ตามวรรคแรก ควรให้ได้ ข้อสรุปอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ - นามสกุลของผู้ร้องทุกข์
- (๒) หนังสือที่ยื่นเข้าข่ายเป็นการร้องทุกข์หรือไม่
- (๓) สาระสำคัญของเรื่องที่ร้องทุกข์
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของหน่วยงานใดบ้าง

๕. ให้เจ้าของสำนวนตรวจสอบและกำหนดวันประชุมแก้ไขปัญหาเบื้องต้นนัดแรก ภายใน ๗ วัน ทำการนับแต่วันที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวน พร้อมจัดทำหนังสือเชิญประชุมเพื่อให้ผู้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาลงนามเชิญคู่กรณีมาพบและให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด รวมทั้งแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ส่งคำชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานมาให้ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ก่อนวันประชุม

๖. การเริ่มกระบวนการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๖.๑ เมื่อถึงวันและเวลากำหนดนัดประชุมแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และมีบุคคลตามข้อ ๓ พร้อมกัน แล้ว ให้ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหากล่าวเปิดประชุมแล้ว ให้นิติกรเจ้าของสำนวนรายงานข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องทุกข์ ให้ที่ประชุมทราบโดยสังเขป

๖.๒ การเชิญคู่กรณีเข้ามาพบ ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาพิจารณาว่าจะให้ คู่กรณีฝ่ายผู้ร้องทุกข์ หรือคู่กรณีฝ่ายผู้บังคับบัญชาผู้เป็นต้นเหตุของการร้องทุกข์เข้าก่อนหลัง ทั้งนี้ ตามความ เหมาะสมและสถานการณ์

๖.๓ ระยะเวลาในการเข้าพบเพื่อรับการซักถามและให้ข้อเท็จจริงมาน้อยเพียงใดนั้น ให้เป็นไปตามเรื่องที่ร้องทุกข์นั้นๆ แต่อย่างไรก็ตาม จะต้องคำนึงถึงระยะเวลาที่จะรับฟังจากคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ตามความ สมดุลย์และเหมาะสม

๖.๔ การดำเนินการในชั้นตอนนี้ เจ้าของสำนวนอาจจัดให้มีการบันทึกการประชุมด้วยเครื่อง บันทึกเสียง เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานด้วยก็ได้ และอาจให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายลงชื่อในบันทึกถ้อยคำด้วยก็ได้ (ถ้ามี) ทั้งนี้ ในส่วนของการบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียงให้จัดการลบหรือทำลายข้อมูลที่บันทึกเมื่อกระบวนการดำเนินการ เสร็จสิ้นแล้วทันที

การดำเนินการดังกล่าว หากไม่สามารถกระทำให้แล้วเสร็จได้ภายในวันเดียว อาจกำหนดนัด ประชุมต่อเนื่องในวันอื่นได้ และต้องไม่เกินกว่า ๗ วันทำการนับแต่การประชุมนัดแรก

๗. ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ให้ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหามีอำนาจเรียกบรรดาเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของส่วนงานหรือหน่วยงาน หรือเชิญบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่แก้ไขปัญหามาเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงได้

๘. เมื่อสิ้นสุดกระบวนการในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแล้ว ให้ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา และที่ประชุมร่วมกันแสดงความคิดเห็น และจัดทำรายงานเสนออธิการบดี โดยผลของการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ ๙

๙. การประชุมเพื่อหาข้อสรุปการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๖ เสร็จสิ้นแล้ว ให้ที่ประชุมพิจารณาและวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อสรุปว่าสามารถแก้ไขปัญหามาเบื้องต้นได้หรือไม่ แล้วให้มีข้อสรุปอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

๙.๑ ถ้าเห็นว่าการกระทำของผู้บังคับบัญชาผู้เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ถูกต้องตามกฎหมาย และหรือเป็นธรรมแล้วให้มีมติยกคำร้องทุกข์

๙.๒ ถ้าเห็นว่าการกระทำของผู้บังคับบัญชาผู้เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ไม่ถูกต้องและหรือไม่เป็นธรรม ให้มีมติให้แก้ไขโดยเพิกถอนหรือยกเลิกการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายและหรือไม่เป็นธรรมนั้น หรือให้ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ให้ถูกต้องและเป็นธรรม

๙.๓ ถ้าเห็นว่าสมควรดำเนินการโดยประการอื่นใดเพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมายและมีความเป็นธรรม ให้มีมติให้ดำเนินการได้ตามควรแก่กรณี

๑๐. เมื่ออธิการบดีได้วินิจฉัยและมีมติประการใดแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อทราบ และแจ้งผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อทราบหรือดำเนินการตามผลการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว

ในกรณีที่มิมีปัญหาในการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ ตามที่เห็นว่าถูกต้อง เหมาะสม และให้ถือว่าคำสั่งการของอธิการบดีเป็นที่สิ้นสุด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐



(ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์อุดม คชินทร)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล