



ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐาน ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึง ความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงออกประกาศแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการ ข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑

(๒) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยทักษิณ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานและลูกจ้างวิทยาลัย ลูกจ้างของส่วนราชการ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย และ พนักงานและลูกจ้างของหน่วยงานลักษณะพิเศษ สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะ ต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิคู่กรณีหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย กรณีการกระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่

โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

ข้อ ๕ กำหนดประเภทของข้อร้องเรียน ดังนี้

- (๑) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- (๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- (๓) การบริหารงานบุคคล อาทิ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนตำแหน่งและโอนย้ายสังกัด
- (๔) จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- (๕) การให้บริการของมหาวิทยาลัย
- (๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนถึงมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ โดยข้อร้องเรียนต้องประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียนเพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับหรือขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้
- (๒) เรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร และใช้ถ้อยคำสุภาพ

ผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๗ กำหนดช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ดังนี้

- (๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ชั้น ๑ อาคาร ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ชั้น ๑ อาคารบริหารและสำนักงานกลาง วิทยาเขตพัทลุง
- (๒) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๔ ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

(๓) ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณ: www.tsu.ac.th

หัวข้อ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ <https://www.tsu.ac.th/complaint/>

(๔) ส่งข้อร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : complaint@tsu.ac.th

(๕) ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณ: www.tsu.ac.th

หัวข้อ สายตรงอธิการบดี หรือ https://www.tsu.ac.th/president_online.php

ข้อ ๘ ให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน และให้อธิการบดีมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๙ ให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะหนึ่ง ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) รองอธิการบดีที่กำกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็น ประธานกรรมการ
- (๒) ผู้ช่วยอธิการบดี คนหนึ่ง เป็น กรรมการ
- (๓) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็น กรรมการ
- (๔) หัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็น กรรมการ
- (๕) หัวหน้าฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เป็น เลขานุการ
- (๖) ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสังกัดฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล คนหนึ่ง เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๑๐ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำกับดูแล บริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย
- (๒) วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- (๓) เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจาก

ข้อร้องเรียน

- (๔) ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่ออธิการบดี

ทุก ๖ เดือน

ข้อ ๑๑ กำหนดระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข

ดังนี้

(๑) ผลกระทบระดับ ๔ รุนแรงมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน

(๒) ผลกระทบระดับ ๓ รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๑๔ วัน

(๓) ผลกระทบระดับ ๒ รุนแรงปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการภายใน ๓๐ วัน

(๔) ผลกระทบระดับ ๑ ไม่รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการภายใน ๙๐ วัน

(๕) ผลกระทบระดับ ๐ ไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนและได้มีการชี้แจงแล้ว ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

ข้อ ๑๒ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน ในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียน ลงทะเบียน รับเรื่อง พิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน เพื่อส่งให้หัวหน้าส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยผ่านประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอความเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๒) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการหรือผลการแสวงหาข้อเท็จจริงมายังหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป

กรณีที่ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใดๆ ให้รายงานต่ออธิการบดีผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน พร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะด้วย

(๓) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับผลการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ กรณีนี้ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนนำเสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเป็นกรณีไป

(๔) กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือเป็นเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการ เพื่อเสนอความเห็นต่ออธิการบดีพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ให้ดำเนินการโดยเร็ว

ขั้นตอนสอบข้อเท็จจริงหรือการสอบสวนพิจารณา หรือการดำเนินการทางจรรยาบรรณให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยวินัย การรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย หรือข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย แล้วแต่กรณี

(๕) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจเสนอความเห็นต่อประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่องในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดหรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในวิสัยที่สามารถไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

(๖) ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน

(๗) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

ข้อ ๑๓ กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจริยธรรมหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการ เพื่อเสนอความเห็นต่อสภามหาวิทยาลัยพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๔ มหาวิทยาลัยอาจไม่รับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการในกรณีดังต่อไปนี้ก็ได้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมหรือพยานบุคคลที่ขัดแย้ง

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่แล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ จิตรนิรัตน์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ