



ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐาน ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความ โปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงออกประกาศแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนไว้ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยทักษิณ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงาน มหาวิทยาลัย พนักงานหรือลูกจ้างวิทยาลัย ลูกจ้างของส่วนราชการ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย และพนักงานหรือ ลูกจ้างของหน่วยงานลักษณะพิเศษ สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกรณีการกระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ หรือของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) 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 หัวข้อศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ <https://www.tsu.ac.th/complaint/>

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

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 |

ข้อ ๑๐ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำกับดูแล บริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย
- (๒) วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- (๓) เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน
- (๔) ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่ออธิการบดีทุก

๖ เดือน

(๕) พิจารณาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือไกล่เกลี่ยในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิด หรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในวิสัยที่สามารถไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนได้ เว้นแต่กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ข้อ ๑๑ กำหนดระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข ดังนี้

(๑) ผลกระทบระดับ ๔ รุนแรงมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๓ วัน

(๒) ผลกระทบระดับ ๓ รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ 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 ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

ข้อ ๑๒ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน ในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่อง พิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน เพื่อส่งให้หัวหน้าส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยผ่านประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอความเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๒) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการหรือผลการแสวงหาข้อเท็จจริงมายังหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป

กรณีที่ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใดๆ ให้รายงานต่ออธิการบดีผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียนพร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะด้วย

(๓) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับผลการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ กรณีนี้ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนนำเรื่องเสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเป็นกรณีไป

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

ขั้นตอนสอบข้อเท็จจริงหรือการสอบสวนพิจารณา หรือการดำเนินการทางจรรยาบรรณให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยวินัย การรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย หรือข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย แล้วแต่กรณี

(๕) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริง ต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่องในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดหรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในวิสัยที่สามารถไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

(๖) ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน

(๗) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

ข้อ ๑๓ กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของอธิการบดี ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการ เพื่อเสนอความเห็นต่อสภามหาวิทยาลัยพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๔ มหาวิทยาลัยอาจไม่รับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการในกรณีดังต่อไปนี้ ก็ได้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมหรือพยานบุคคลที่ชัดเจน

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

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ จิตรนิรัตน์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ