



ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน และการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง มอบอำนาจและมอบหมายหน้าที่ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่ง นายกสภามหาวิทยาลัยและอธิการบดี ฉบับลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยทักษิณ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานวิทยาลัย ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ลูกจ้างของส่วนราชการ และพนักงานของหน่วยงานลักษณะพิเศษ สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกรณีกระทำความผิดวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการ

ร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

ข้อ ๔ กำหนดประเภทของข้อร้องเรียน ดังนี้

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

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนถึงมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ โดยข้อร้องเรียนต้องประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

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

ผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๖ กำหนดช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ดังนี้

- (๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น ๓ วิทยาเขตสงขลา หรือ ศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล อาคารบริหารและสำนักงานกลาง ชั้น ๑ วิทยาเขตพัทลุง
- (๒) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ ๑๔๐ ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง สงขลา ๙๐๐๐๐
- (๓) ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณ www.tsu.ac.th
- (๔) ส่งข้อร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail): tsu_direct@scholar.tsu.ac.th
- (๕) ส่งข้อร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ Line@ THAKSIN-UNIVERSITY

ข้อ ๗ ให้ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน และให้อธิการบดีมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๘ ให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะหนึ่ง ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- (๑) รองอธิการบดีที่กำกับฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เป็น ประธานกรรมการ
- (๒) ผู้ช่วยอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย คนหนึ่ง เป็น กรรมการ
- (๓) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็น กรรมการ
- (๔) หัวหน้าฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เป็น กรรมการและเลขานุการ
- (๕) ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสังกัดฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล จำนวนไม่เกิน ๒ คน เป็น ผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำกับ ดูแล การบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย
 - (๒) วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
 - (๓) เสนอแนวทาง หรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบ ที่อาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน
 - (๔) ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ เสนอต่ออธิการบดี
- ทุก ๖ เดือน

ข้อ ๑๐ กำหนดระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข ดังนี้

- (๑) ผลกระทบระดับ ๔ รุนแรงมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่อง ที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- (๒) ผลกระทบระดับ ๓ รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว อาทิ การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน
- (๓) ผลกระทบระดับ ๒ รุนแรงปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน ๓๐ วัน
- (๔) ผลกระทบระดับ ๑ ไม่รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการแก้ไข ภายใน ๙๐ วัน
- (๕) ผลกระทบระดับ ๐ ไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

ข้อ ๑๑ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน ในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่อง พิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน และส่งให้ส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด

กรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอความเห็นต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่งการ

(๒) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง จะต้องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการมายังหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน

กรณีที่ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใดๆ ให้รายงานต่ออธิการบดีพร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะด้วย

(๓) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อเท็จจริงเป็นกรณีๆ ไป

(๔) การรายงานผลการดำเนินการต่ออธิการบดี ให้ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง รายงานผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๕) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนแนบไปกับหนังสือตอบผู้ร้องเรียน หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นใดที่ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

(๖) กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ หรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งต่อให้ฝ่ายนิติการ เพื่อเสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนรับเรื่อง

(๗) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจพิจารณาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่อง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน ก็ได้

(๘) ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน

ข้อ ๑๒ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

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

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือกรณีของบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจนตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย ชำนิ)

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ