



ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๘

.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐาน ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดง ถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงออกประกาศกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการ ข้อร้องเรียนไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการ ข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗ ฉบับลงวันที่ ๑๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยทักษิณ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานวิทยาลัย ลูกจ้างของส่วนราชการ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย พนักงานและลูกจ้าง ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยทักษิณ และอุทยานวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมสังคม และลูกจ้างชั่วคราว รายวัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ เสนอข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะ เดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกรณีกระทำ ผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ หรือของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน (ปปง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือองค์กรอื่นของรัฐ

“หน่วยงาน” หมายความว่า ส่วนงานของมหาวิทยาลัย และให้หมายความรวมถึงหน่วยงาน
ภายในส่วนงานของมหาวิทยาลัยด้วย

หมวด ๑

ประเภทของข้อร้องเรียนและการร้องเรียน

ข้อ ๕ ภายใต้บังคับข้อ ๑๒ (๑) และข้อ ๑๓ กำหนดประเภทของข้อร้องเรียนไว้ดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ อาทิ กรณีที่มีการ
ร้องเรียนว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีพฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน อาทิ การจัดการเรียนการสอน การประเมินผล
การศึกษา การสำเร็จการศึกษา หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคุณภาพของการจัดการศึกษา รวมถึงการรับนิสิต
และกระบวนการพัฒนานิสิต

(๓) การบริหารงานบุคคล อาทิ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน
การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนตำแหน่ง และโอนย้ายสังกัด

(๔) จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อาทิ การกล่าวหาว่าผู้ปฏิบัติงานของ
มหาวิทยาลัยกระทำความผิดต่อจริยธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับจริยธรรมนั้น ๆ

(๕) การให้บริการของมหาวิทยาลัย

(๖) ข้อร้องเรียนกรณีอื่น ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปโดยถูกต้องและเป็นธรรม ในการจำแนก
ประเภทของข้อร้องเรียนดังกล่าวว่าเป็นประเภทใด มิให้ถือเอาประเภทข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้ในคำ
ร้องมากำหนดจำแนกเป็นประเภทข้อร้องเรียนโดยตรง แต่ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนพิจารณาจาก
การตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหาแห่งข้อร้องเรียนประกอบกับพยานหลักฐานซึ่งเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและคำขอ
เป็นสำคัญแต่อาจนำประเภทของข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุมาในคำร้องเรียนเป็นข้อมูลประกอบ
การพิจารณาจำแนกด้วยก็ได้

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนถึงมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน
ตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ โดยข้อร้องเรียนต้องประกอบด้วยรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ในการร้องเรียนผู้ร้องเรียนอาจจะระบุชื่อหรือที่อยู่ไว้หรือไม่ก็ได้
ส่วนข้อมูลอื่นที่ทำให้สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อประโยชน์ในการจัดการข้อร้องเรียน
ให้ผู้ร้องเรียนระบุไว้ อาทิ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ช่องทางหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้อย่างหนึ่ง
อย่างใดไว้ให้ชัดเจน

(๒) เรื่องที่ร้องเรียน โดยจะต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อ
ร้องเรียนให้ชัดเจน ได้แก่ วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
ตามสมควรโดยใช้ถ้อยคำสุภาพ หากผู้ร้องเรียนมีหลักฐานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้แสดง ระบุ หรือแนบมาใน
คำร้องเรียนด้วย

(๓) ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุช่องทางเพื่อให้สามารถติดต่อได้ตาม (๑) หรือที่ไม่ระบุถึงรายละเอียด
พฤติการณ์แห่งข้อร้องเรียนไว้ตาม (๒) และไม่สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีอำนาจในการ
พิจารณากำหนดให้เป็นข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๖ (๔) ส่วนข้อร้องเรียนซึ่งมิได้ระบุความประสงค์ของผู้ร้องเรียน
ตาม (๓) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปตามลักษณะพฤติการณ์แห่งเรื่องที่
ร้องเรียนนั้นก็ได้

การยื่นข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ ผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นไม่ได้ เว้นแต่การยื่นในฐานะผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย หรือในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถตามเงื่อนไขที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในเรื่องความสามารถ

การยื่นข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ ย่อมไม่เป็นเหตุยกเว้นความรับผิดชอบหรือความเสียหายที่อาจมีขึ้นต่อบุคคลใด ทั้งนี้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

ข้อ ๗ ช่องทางสำหรับการยื่นข้อร้องเรียน

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย อาคาร ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย อาคารบริหารและสำนักงานกลาง วิทยาเขตพัทลุง

(๒) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึงศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๔ ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

(๓) ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณ : www.tsu.ac.th หัวข้อ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ หัวข้อสายตรงอธิการบดี

(๔) ส่งข้อร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ complaint@tsu.ac.th

ข้อ ๘ ให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน และให้อธิการบดีมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และอาจแต่งตั้งผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อช่วยดำเนินการตามแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนด้วยก็ได้

หมวด ๒

คณะกรรมการ

ข้อ ๙ ให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะหนึ่งซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------|
| (๑) รองอธิการบดีที่กำกับงานด้านทรัพยากรบุคคล | เป็นประธานกรรมการ |
| (๒) ผู้ช่วยอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย คนหนึ่ง | เป็นกรรมการ |
| (๓) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน | เป็นกรรมการ |
| (๔) หัวหน้าฝ่ายนิติการ | เป็นกรรมการ |
| (๕) หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล | เป็นกรรมการ |
| (๖) หัวหน้าฝ่ายวิชาการและการเรียนรู้ | เป็นกรรมการ |
| (๗) หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย | เป็นกรรมการและเลขานุการ |

กรณีจำเป็น อธิการบดีอาจมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยเลขานุการก็ได้

ข้อ ๑๐ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำกับ ดูแล บริหารจัดการข้อร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้
- (๒) วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- (๓) เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน
- (๔) ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะเสนอต่ออธิการบดีทุก

๖ เดือน

หมวด ๓
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ภายใต้บังคับข้อ ๑๒ (๑) หรือข้อ ๑๓ การพิจารณาประเภทและผลกระทบของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในประเภทและระดับใด ให้พิจารณาจากรายละเอียดของพฤติกรรมตามที่ได้ระบุไว้ในข้อร้องเรียนตลอดจนเอกสารหลักฐานประกอบที่เกี่ยวข้องรวมถึงความประสงค์แห่งการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน เพื่อประกอบการพิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน

กำหนดระดับผลกระทบและระยะเวลาสำหรับดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๔ รุนแรงมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องดำเนินการหรือแก้ไขภายใน ๗ วันทำการ

(๒) ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๓ รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนโดยสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว อาทิ การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานหรือคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถาม หรือร้องขอเอกสาร หรือข้อมูลทั่วไปหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการหรือแก้ไขภายใน ๑๕ วันทำการ

(๓) ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๒ รุนแรงปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการหรือแก้ไขภายใน ๓๐ วันทำการ

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๑ ไม่รุนแรง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือขอให้ตรวจสอบการดำเนินการ หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการหรือแก้ไข หรือตรวจสอบ หรือดำเนินการจัดการภายใน ๔๐ วันทำการ

(๕) ข้อร้องเรียนผลกระทบระดับ ๐ ไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนและได้มีการชี้แจงแล้ว ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ แต่ในกรณีที่อาจแจ้งผู้ร้องเรียนได้อาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบเรื่องดังกล่าวภายในเวลาอันสมควร

การนับระยะเวลาสำหรับการดำเนินการตามข้อร้องเรียนตามวรรคสอง (๑) ถึง (๕) ให้นับตั้งแต่วันที่หน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้ง ทั้งนี้กรณีมีเหตุผลความจำเป็นอาจขยายระยะเวลาเป็นการเฉพาะกรณีโดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบก็ได้

ข้อ ๑๒ ขั้นตอนสำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ภายใน ๓ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อตรวจสอบตามข้อ ๕ ข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๖ ในกรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอสำหรับการแล้วให้แจ้งไปยังส่วนงาน หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนทราบเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามประกาศนี้ กรณีที่เห็นว่าข้อร้องเรียนยังมีข้อมูลหรือรายละเอียดไม่ครบถ้วน อาจขอข้อมูลจากส่วนงาน หน่วยงาน หรือบุคคลที่

เกี่ยวข้องเพิ่มเติมตามเวลาที่กำหนดไว้ได้ กรณีเห็นว่าข้อร้องเรียนไม่มีมูลหรือมิได้รับข้อมูลเพิ่มเติมภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งมีใช้ข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๓ ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจไม่รับข้อร้องเรียนดังกล่าวก็ได้โดยให้ถือเป็นข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๖ กรณีไม่รับเรื่องหรือรับเรื่องไว้แล้วหากสามารถแจ้งผู้ร้องเรียนได้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไข หรือตรวจสอบในเชิงป้องกัน หรืออาจพิจารณาแจ้งให้ส่วนงานหรือหน่วยงานหรือบุคคลอื่นซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียนนอกเหนือจากผู้ร้องเรียนทราบเฉพาะในประเด็นของเรื่องที่ร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนด้วยก็ได้

ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องในเชิงนโยบาย หรือข้อร้องเรียนที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอความเห็นต่อประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาให้ดำเนินการตามขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๒ หรือเสนอเรื่องดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไปก็ได้

กรณีที่มิมีปัญหาว่าข้อร้องเรียนใดเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องนโยบาย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือไม่ ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนทำความเห็นเสนอต่อประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนวินิจฉัยก็ได้

(๒) เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียน ได้ส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนแล้ว ให้หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตรวจสอบ ชี้แจง ให้ข้อมูลหรือดำเนินการอื่นใดตามความเหมาะสมในการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้เมื่อได้ดำเนินการดังกล่าวแล้วให้แจ้งผลการดำเนินการมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๑) ถึง (๔)

ก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๑๑ วรรคสอง ประกอบข้อ ๑๒ (๒) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจสอบถามความคืบหน้าโดยวาจาหรือวิธีอื่นใดเพื่อติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนก็ได้ และหากพ้นกำหนดระยะเวลาสำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว แต่หน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนมิได้แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนและมีได้แจ้งขอขยายระยะเวลา ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือสอบถามไปยังหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลดังกล่าว ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการ เพื่อติดตามผลการดำเนินการ โดยในหนังสือให้กำหนดให้หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคล แจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับหนังสือดังกล่าว และในกรณีที่หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนมิได้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ทั้งมิได้ขอขยายระยะเวลา ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอเรื่องดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้น เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยเร็ว ทั้งนี้กรณีที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาตามแนวปฏิบัติดังกล่าวนี้แล้ว ให้ถือว่าเป็นการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้โดยชอบแล้ว

(๓) เมื่อหน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนและได้แจ้งผลการดำเนินการมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนนั้น หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิโต้แย้งการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนได้ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ ในกรณีนี้ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอข้อโต้แย้งดังกล่าวต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่ออธิการบดีต่อไป ทั้งนี้ให้นับระยะเวลาสำหรับการดำเนินการตามข้อ ๑๑ วรรคสอง มาใช้กับการดำเนินการตามข้อโต้แย้งดังกล่าวโดยอนุโลม เว้นแต่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจะมีความเห็นเป็นอย่างอื่น

ข้อ ๑๓ กรณีผู้ร้องเรียนกล่าวหาว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการประพฤติดิจจริยธรรม หรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยกล่าวหาว่า อธิการบดี กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือนายกสภามหาวิทยาลัย ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นว่าเป็นกรณีมีมูลหรือมีหลักฐานสนับสนุนประกอบข้อร้องเรียนเพียงพอสำหรับการดำเนินการ หรือเป็นข้อร้องเรียนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๑๖ ตามประกาศนี้หรือไม่ โดยอาจส่งเรื่องเพื่อให้หน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน หรือที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบ ให้ความเห็น หรือสอบสวนในเรื่องดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไปก็ได้

กรณีมีข้อโต้แย้งเป็นหนังสือว่าข้อร้องเรียนใดเป็นข้อร้องเรียนตามวรรคแรกหรือไม่ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้วินิจฉัย เมื่อมีคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้วให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ โดยให้นำข้อ ๑๑ (๓) มาบังคับใช้โดยอนุโลม

กรณีที่ข้อร้องเรียนตามวรรคแรก เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการร้องเรียนหรือการร้องทุกข์กล่าวโทษมาจากองค์กรหรือเป็นการชี้มูลจากหน่วยงานภายนอก ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้ฝ่ายนิติการ ส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ พิจารณา หรือสอบสวนเสนอความเห็นต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง สอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีที่มีการดำเนินการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนทางวินัยหรือตรวจสอบ หรือให้ความเห็นดังกล่าว โดยให้ถือว่าฝ่ายนิติการ หรือหน่วยงาน หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และให้ถือว่าระยะเวลาที่ได้กำหนดในการดำเนินการสอบสวน ตรวจสอบ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นระยะเวลาสำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้

ข้อ ๑๔ หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจเสนอความเห็นต่อประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่องในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานด้วยกัน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในวิสัยที่สามารถไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ถูกร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ข้อ ๑๕ ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปรายงานผลการดำเนินงานแล้วรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน ทั้งนี้ อาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้วยก็ได้

ข้อ ๑๖ ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจไม่รับข้อร้องเรียนหรืออาจจำหน่ายข้อร้องเรียนที่ได้รับไว้แล้วเสียได้ในกรณีหากปรากฏว่าเป็นข้อร้องเรียนในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- (๓) ข้อร้องเรียนซึ่งได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งไม่ว่าการณจะถึงที่สุดแล้วหรือไม่
- (๔) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีมูล
- (๕) ข้อร้องเรียนที่องค์กรอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ได้ดำเนินการรับเรื่องไว้หรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย หรือได้สรุปผลการพิจารณาแล้ว

(๖) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการฝ่าฝืนข้อห้ามตามกฎหมาย หรือปรากฏชัดว่าเป็นการใช้สิทธิไม่สุจริต เช่น การร้องเรียนเพื่อก่อกวนก่อกบฏผู้อื่น หรือจงใจร้องเรียนเพื่อก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือบุคคลใด

(๗) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นประเด็นเดียวกันกับที่ได้ร้องเรียนหรืออยู่ในระหว่างการดำเนินการของศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว เว้นแต่เป็นข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วและซึ่งได้ร้องเรียนเข้ามาใหม่ด้วยเหตุมีพยานหลักฐานใหม่อันสำคัญ

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๗ ข้อร้องเรียนใดที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการก่อนที่ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ นี้จะมีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอนกระบวนการตามที่กำหนดไว้ในประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗ เว้นแต่กรณี que เห็นว่ากระบวนการใดตามประกาศนี้เป็นคุณต่อผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากข้อร้องเรียนก็อาจดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปโดยอาศัยประกาศฉบับนี้ในกระบวนการดังกล่าวได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘



Signed Date : 2025.09.02 08:44:18 ICT

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ จิตรนิรัตน์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ