



ประกาศคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๖

.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรมในการบริหารงาน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ 1642/2561 ลงวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2561 เรื่อง มอบภาระหน้าที่และมอบอำนาจให้ คณบดี ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี จึงออกประกาศแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“คณะ” หมายความว่า คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยทักษิณ

“คณบดี” หมายความว่า คณบดีคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัย

ทักษิณ

“ผู้ปฏิบัติงานในคณะ” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย และพนักงานพิเศษ สังกัดคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ เสนอข้อคิดหรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือ อาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย การร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยกรณีการกระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริตปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

ข้อ ๔ กำหนดประเภทของผู้ร้องเรียน ดังนี้

(๑) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
(๓) การบริหารงานบุคคล อาทิ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงานการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนตำแหน่งและโอนย้ายสังกัด

(๔) จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในคณะ

(๕) การให้บริการของคณะ

(๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อคณะ

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนถึงมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียนเพื่อให้คณะสามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับหรือขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร และใช้ถ้อยคำสุภาพ

ผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๖ กำหนดช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

(๒) Web Site คณะ tcd.tsu.ac.th

(๓) สายตรงคนบตี

(๔) Line

(๕) ตู้รับความคิดเห็น

ข้อ ๗ กำหนดระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข ดังนี้
(๑) ผลกระทบเร่งด่วนมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๒ วัน

(๒) ผลกระทบเร่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน

(๓) ผลกระทบระดับ ๑ ไม่เร่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

ข้อ ๘ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับข้อร้องเรียน ในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เลขาธิการศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียน ลงทะเบียน รับเรื่อง พิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน เพื่อส่งให้หัวหน้าส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยผ่านประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอความเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๒) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการหรือผลการแสวงหาข้อเท็จจริงมายังหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป

กรณีที่ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใด ๆ ให้รายงานต่ออธิการบดีผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียนพร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะด้วย

(๓) เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้วให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับผลการดำเนินการ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ กรณีนี้ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนนำเรื่องเสนอคณะกรรมการวัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่ออธิการบดี

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเป็นกรณีไป

(๔) กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจริยธรรมหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือเป็นเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการเพื่อเสนอความเห็นต่ออธิการบดีพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการทางวินัย หรือ ดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ให้ดำเนินการโดยเร็ว

ขั้นตอนสอบข้อเท็จจริงหรือการสอบสวนพิจารณา หรือการดำเนินการทางจริยธรรมให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยวินัย การรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย หรือข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยธรรมาภิบาลและจริยธรรมของมหาวิทยาลัย แล้วแต่กรณี

(๕) เลขานุการรับข้อร้องเรียนอาจเสนอข้อมูลและข้อเท็จจริง ต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่องในกรณีที่ข้อเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดหรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในวิสัยที่สามารถไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

(๖) ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน

(๗) ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนเพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

ข้อ ๙ คณะอาจไม่รับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการในกรณีดังต่อไปนี้ ก็ได้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

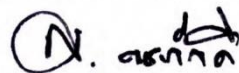
(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้หรือบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมหรือพยานบุคคลที่ชัดเจน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง) ได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณา วินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่แล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ คชภักดี)
คณบดีคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน
ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ