



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ และ มาตรา ๓๑ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ และมติเห็นชอบคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในคราวประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาจึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“หน่วยงาน” หมายความว่า สำนักงานอธิการบดี คณะ และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี หัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน (Ombudsman Committee)

“ประธานคณะกรรมการ” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน (Chairman of Ombudsman Committee)

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานประจำตามสัญญา ลูกจ้างประจำ และที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานซึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และหมายความรวมถึงที่ปฏิบัติงานในสังกัดวิทยาลัย วิทยาเขตด้วย

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งนิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และหมายรวมถึงเลขานุการ คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นคำชมเชย การสอบถามหรือขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จาก ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

ข้อ ๔ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภทดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำใดที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน

(๑.๑) การประพฤตินิชอบในหน้าที่และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(๑.๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๑.๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและการโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๑.๔) ทวนการศึกษา

(๑.๕) การคัดลอกผลงานทางวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism)

(๑.๖) อื่นๆ

(๒) ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

(๓) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน” (Ombudsman Committee) ประกอบด้วย

(๑) รองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นประธาน

(๒) หัวหน้าหน่วยงาน โดยอธิการบดีเป็นผู้เลือก จำนวนสองคน เป็นกรรมการ

(๓) บุคคลอื่นที่อธิการบดีเห็นสมควร จำนวนสามคน เป็นกรรมการ

(๔) นิติกร จำนวนหนึ่งคน เป็นกรรมการและเลขานุการ

เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการอาจแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการ
ด้วยก็ได้

ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งแต่งตั้ง และมี
มีสำนักงานตั้งอยู่ที่งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ข้อ ๖ คณะกรรมการตามข้อ ๕ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสองปี และอาจได้รับการ
แต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้

นอกจากกรรมการจะพ้นจากตำแหน่งตามวาระหนึ่งแล้ว ให้พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ขาดคุณสมบัติของการเป็นกรรมการประเภทนั้น

(๔) อธิการบดีมีคำสั่งให้พ้นจากตำแหน่งกรณีมีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่

ในกรณีกรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ ให้อธิการบดีแต่งตั้งกรรมการแทนโดยให้
ผู้ที่มาแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งเท่าวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน เว้นแต่วาระกรรมการจะเหลือ
น้อยกว่าเก้าสิบวัน จะไม่แต่งตั้งกรรมการแทนก็ได้ ให้กรรมการประกอบด้วยกรรมการเท่าที่มีอยู่และปฏิบัติ
หน้าที่ต่อไป

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ และยังไม่มีการแต่งตั้งกรรมการใหม่
ให้กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้งกรรมการใหม่

ข้อ ๗ การประชุมคณะกรรมการจะต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งจึงจะเป็น
องค์ประชุม

ข้อ ๘ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือโดยมีรายละเอียด
อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
(E-mail) (ถ้ามี) ของผู้รับบริการซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือ
พฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) ใช้ข้อความสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ หรือวิธีที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของ
ผู้รับบริการได้

ผู้รับบริการนอกเหนือจากเสนอข้อร้องเรียนด้วยตนเองแล้ว อาจมอบอำนาจให้ผู้อื่น
ดำเนินการแทนได้หรือเป็นการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่
ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๙ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
- (๒) ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งไปที่ งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
- (๓) ผู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

ข้อ ๑๐ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ ๗ หรือได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานของรัฐให้ส่งเรื่องไปยังสำนักงานคณะกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนกลับยังผู้รับบริการทางไปรษณีย์ตามที่อยู่หรือสถานที่ที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนหรือในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

การตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นความเห็นเสนอต่อประธานคณะกรรมการเพื่อพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

- (๑) ในกรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติได้ ให้นำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณาและสั่งการ และเมื่อได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสี่สิบเอ็ดวันนับแต่วันที่ได้ข้อร้องเรียน
- (๒) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน หรือชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และโดยเฉพาะข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่เสนอคณะกรรมการพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ผลเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่สั่งการ
- (๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่หน่วยงาน ให้จัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหัวหน้าหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับแจ้งผลเป็นประการใดให้พิจารณาและดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) ต่อไป

การพิจารณาของคณะกรรมการตาม (๒) ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ประธานรับทราบข้อร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนดให้เลขานุการของคณะกรรมการชี้แจงเหตุผลเพื่อขอขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปได้คราวละไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ครบกำหนดนั้น พร้อมให้มีหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบด้วย

ข้อ ๑๑ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับบริการไม่ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง รวมทั้งไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมอย่างชัดเจน เช่น วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของบุคคลผู้เป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียน เป็นต้น

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและสรุปการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณารับข้อร้องเรียนตามข้อ ๑๑ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเห็นว่าเรื่องตามข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน หรือกระทบต่อชื่อเสียงและระบบธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย โดยให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาเป็นการเฉพาะราย

การพิจารณาตามวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจโดยในความเห็นนั้นให้มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือแนวทางปฏิบัติ ประกอบการพิจารณาด้วย

ข้อ ๑๒ ในการพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้ ให้นำระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของประเภทชั้นความลับ และการกำหนดชั้นความลับมาใช้โดยอนุโลมและต้องให้มีการดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียนพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่ตรวจพบหรือได้ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือความผิดทางจรรยาบรรณให้รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อดำเนินการทางวินัยหรือจรรยาบรรณต่อไป

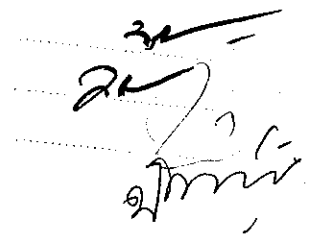
ข้อ ๑๔ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้พิจารณาและวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาดังกล่าวและให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

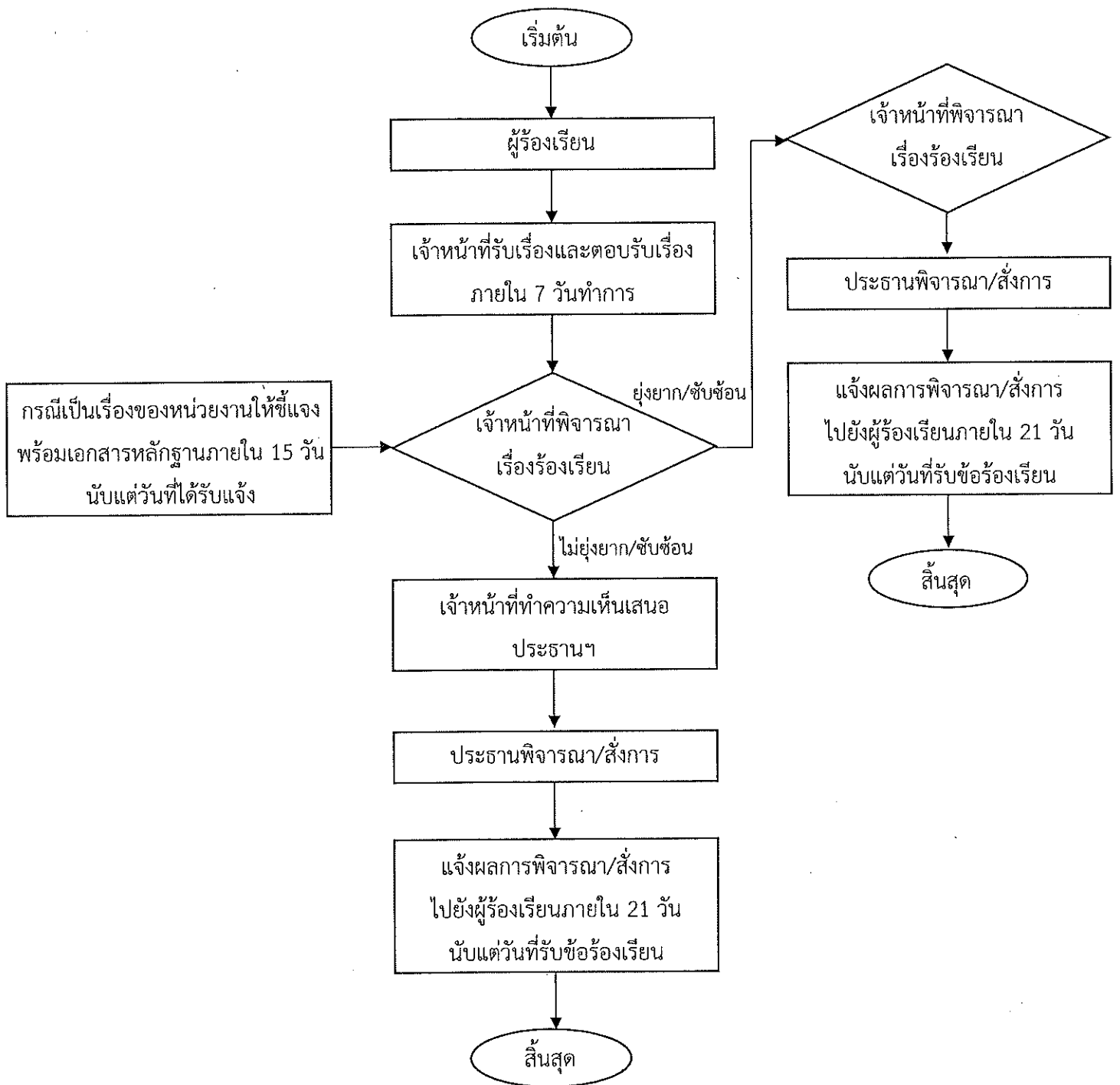


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



ขั้นตอนการดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2562



แบบแจ้งข้อร้องเรียน
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

แบบ จขร. 01

วันที่.....

เลขที่รับเรื่อง...../.....(สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียน*

ชื่อ-นามสกุล/ชื่อหน่วยงาน ผู้ร้องเรียน

สถานภาพ นักศึกษา สังกัด..... ชั้นปีที่..... หลักสูตร.....

บุคลากร สังกัด หน่วยงาน ๑ งาน.....

บุคคลภายนอก ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา/ประชาชนทั่วไป

ที่อยู่ อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....

E-mail:

สถานที่ทำงาน/ศึกษา: ที่อยู่.....

.....

.....

.....โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ส่วนที่ 2 เหตุแห่งการร้องเรียนและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน*

ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกระทำใด
ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ
มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงาน

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาและ
ยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

*ข้อมูลในส่วนนี้ขอให้ท่านกรอกข้อมูลให้เพียงพอต่อการพิจารณา การดำเนินการ การรายงานและการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้
ท่านทราบ(หากข้อมูลไม่เพียงพอ คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา)

