

ตัวอย่างข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ และแนวทางป้องกัน
1	นักศึกษาขอความเป็นธรรมจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ทำรายงานเสนอประธานกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีข้อชี้แจง ดังนี้ 1) หนังสือขอความเป็นธรรมที่ส่งมาไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน จึงเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ 2) ขอเปลี่ยนแปลงอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะได้อนุมัติให้เปลี่ยนแปลงอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เป็นอาจารย์ท่านอื่นจนกระทั่งนักศึกษาสำเร็จการศึกษาไปเรียบร้อยแล้ว 3) ได้แจ้งให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์รับทราบทางวาจา
2	นักศึกษาถูกกล่าวหาว่าได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดยข้อเท็จจริงฟังได้ว่า ข้อมูลมีน้ำหนักไม่เพียงพอ เพราะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแค่คน 2 คน โดยทั้งสองกล่าวถึงเจตนาของแต่ละฝ่ายมีความขัดแย้งกัน จึงไม่มีหลักฐานและไม่มีพยานเพียงพอที่จะเสนอบทลงโทษแก่ผู้ถูกกล่าวหาได้
3	กลุ่มนักศึกษาไม่ทราบข้อร้องเรียนถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของอาจารย์	จดหมายที่นักศึกษาในกลุ่มดังกล่าวส่งมาไม่ได้ระบุชื่อจึงเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ คณบดีจึงส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หาหรืออธิการบดีหรือรองอธิการบดี
4	การยื่นฟ้องขอหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ (ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157)	งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ได้ทำหนังสือแจ้งว่า ขณะนี้ยังไม่ได้มีการประทับฟ้องขึ้นสู่ศาล จึงยังไม่ตกเป็นจำเลย และหากศาลอุทธรณ์ให้รับคำร้องไว้พิจารณา ก็จะมีการไต่สวนคำฟ้อง และออกหมายแจ้งจำเลยทั้งสองให้ทราบต่อไป
5	ความขัดแย้งระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1. ส่งเรื่องไปยังงานวินัยและพัฒนาการศึกษา เนื่องจากข้อบังคับมอ.ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2547 เป็นข้อบังคับที่ดูแลครอบคลุมถึงวินัยของนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา โดยมหาวิทยาลัยจะดำเนินการตามกระบวนการตามประกาศเรื่อง วิธีการสอบสวนพิจารณาโทษกรณีนักศึกษากระทำผิดวินัยนักศึกษา พ.ศ.2548 ซึ่งจะดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อไป ส่วนบัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการในการส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ตามกรอบของระเบียบบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2549 2. คณะแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อตรวจสอบวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาวินัยว่าได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์หรือไม่อย่างไร 3. เสนอให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องวิธีการสอบสวนพิจารณาโทษกรณีนักศึกษากระทำผิดวินัยนักศึกษา พ.ศ.2545 ตามข้อ 8.1
6	รายงานการติดตามผลนักศึกษากรณี มีความผิดปกติทางจิต	แจ้งคณะเพื่อทราบ
7	ผลการสอบ Qualification Examination (QE) ของนักศึกษาไม่ได้รับความเป็นธรรม และถูกกลั่นแกล้งจากอาจารย์ที่ปรึกษา	1) แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านจากคณะต่าง ๆ ที่เป็นคนนอกตรวจกระดาษคำตอบการสอบของนักศึกษาใหม่ 2) ผลการตรวจกระดาษคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิ สรุปไม่ผ่านเกณฑ์
8	ขอให้ตรวจสอบค่าธรรมเนียมการศึกษา และขั้นตอนการดำเนินการของหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	ชี้แจงรายละเอียดข้อมูลหลักสูตรใหม่ หลักสูตรปรับปรุง รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ เรื่องค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ฉบับลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2557 โดยได้แจ้งให้มหาวิทยาลัยรับทราบ
9	บัณฑิตวิทยาลัยไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขประกาศรับสมัครทุนการศึกษา	1. หาหรือเรื่องร้องเรียนกับนิติกรชำนาญการ 2. การประชุมคณะกรรมการธรรมาภิบาลบัณฑิตศึกษา ครั้งพิเศษ 3. การพบปะกลุ่มนักศึกษา 4. แจ้งรายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ และแนวทางป้องกัน
10	ผลงานตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการของนักศึกษาเพื่อประกอบการสำเร็จการศึกษา ไม่มีคุณภาพเพียงพอตามเกณฑ์ที่หลักสูตรกำหนด และมีการคัดลอกผลงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเด็นคุณภาพผลงาน: คณะควรจัดทำประกาศหรือแนวปฏิบัติให้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อความชัดเจน และทุกฝ่ายมีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน</li> <li>- ประเด็นการบริหารจัดการภายใน: คณะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการบริหารตามที่ระบุไว้ ได้กำหนดไว้</li> <li>- จัดซื้อ Software TURNITIN™ เพื่อใช้ในการตรวจสอบการคัดลอก ผลงานทางวิชาการ และประชาสัมพันธ์ให้คณะต่างๆ รับทราบอย่างทั่วถึง และการกำหนดบรรทัดฐานของการพิจารณาการคัดลอกผลงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และสื่อสารให้นักศึกษาและอาจารย์ทราบ</li> </ul>
11	การใช้รูปภาพของหน่วยงานราชการโดยไม่มีการอ้างอิงในวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประสานงานกับคณะ โดยทำหนังสือแจ้งรองคณบดีที่รับผิดชอบงานด้านบัณฑิตศึกษา เพื่อรับทราบเรื่องที่เกิดขึ้น และขอความร่วมมือให้คณะหามาตรการรณรงค์ให้อาจารย์และนักศึกษาทุกคนตระหนักถึงการคัดลอกผลงานทางวิชาการ ซึ่งถือเป็นการละเมิด/ผิดจรรยาบรรณ</li> <li>2. ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างไร เช่น การรณรงค์เรื่องจริยธรรม และจรรยาบรรณ หรือวิธีดำเนินการในลักษณะป้องกันและป้องปรามการละเมิดมีกฎ ระเบียบ ให้นักศึกษาต้องปฏิบัติตาม และมีบทลงโทษ</li> </ol>
12	การคัดลอกวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ชี้แจงการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา และขอให้นักศึกษาดำเนินแก้ไขเนื้อหาวิทยานิพนธ์ที่มีการคัดลอก/ซ้ำซ้อน</li> <li>2. ขอความอนุเคราะห์สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ลบข้อมูลการเผยแพร่วิทยานิพนธ์แบบออนไลน์ของนักศึกษา</li> <li>3. การระงับการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์รูปแบบออนไลน์เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย</li> <li>4. ทำหนังสือขอโทษและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ</li> </ol>
13	การร้องเรียนกรณีการสมัครเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สมัครจำเป็นต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมการสมัคร 600 บาท ตามแนวปฏิบัติของบัณฑิตวิทยาลัยในการสมัครเข้าศึกษาต่อ</li> <li>2. กรณีผู้สมัครไม่ผ่านการคัดเลือกหลายครั้ง ขอให้คณะทำหนังสือชี้แจงเหตุผลมายังบัณฑิตวิทยาลัย</li> <li>3. กรณีผู้สมัครที่มีคุณสมบัติไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องตามที่หลักสูตรกำหนด บัณฑิตวิทยาลัยมีเกณฑ์ที่กำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัครและควรกำหนดให้ส่งหลักฐาน เช่น ใบรับรองแพทย์ทั่วไปและด้านสุขภาพจิต</li> </ol>
14	การขอลบผลการคัดลอกงานวิจัยในโปรแกรม TURNITIN™ ของบุคคลภายนอก	<p>เรื่องขอความอนุเคราะห์ให้ลบผลการตรวจงานวิจัยในโปรแกรม TURNITIN™ จากดร. .... คณะ..... วิทยาเขต..... ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวเป็นของบุคคลภายนอก แต่ขอความช่วยเหลือจากดร. ...ซึ่งเป็นเพื่อน ให้ช่วยตรวจสอบวิทยานิพนธ์ของตน แต่ดร. ...ลี้มข้อมูลเข้าใช้งานโปรแกรม จึงขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา และได้มีเข้าใช้งานใน class ของเจ้าหน้าที่ และตั้งค่าใช้จ่ายข้อมูลในฐานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อมาเมื่อได้ส่งวิทยานิพนธ์ไปตรวจสอบในมหาวิทยาลัยที่ตนสังกัด ทำให้เกิดปัญหาการคัดลอกผลงานตนเอง ซึ่งซ้ำซ้อน 95% ดังนั้น จึงไม่สามารถสำเร็จการศึกษาในมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้นได้ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการแจ้งผลงานวิจัยดังกล่าวออกจากฐานข้อมูลของโปรแกรม TURNITIN™ ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ดร....ทำหนังสือขออนุญาตก่อนใช้โปรแกรมดังกล่าวกับบุคคลภายนอก และหนังสือขอลบข้อมูลแทนบุคคลภายนอก</li> <li>2. มหาวิทยาลัยควรมีมาตรการในการกำกับ ดูแลบุคลากร ซึ่งกรณีดังกล่าวถือว่าการละเมิดลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัยที่เจ้าของ license โปรแกรม TURNITIN™</li> <li>3. บัณฑิตวิทยาลัยควรทำหนังสือแจ้งไปยังต้นสังกัดของ ดร.... เพื่อหามาตรการในการกำกับดูแลบุคลากรในการกระทำดังกล่าว</li> </ol>

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ และแนวทางป้องกัน
15	<p>การขอถอนบทความตีพิมพ์ออกจากวารสารของนักศึกษา เนื่องจากการตีพิมพ์ซ้ำซ้อนซึ่งไม่ตรงตามเงื่อนไขการเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ของวารสารวิชาการ ที่ระบุว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรณีนักศึกษาละเมิด/ผิดจรรยาบรรณดังกล่าว ถือว่าผิดวินัยนักศึกษา ซึ่งกรณีนี้ตรวจสอบพบภายหลังนักศึกษาสำเร็จการศึกษาไปแล้ว มีบทลงโทษสอดคล้องตามระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2549 หมวด 10 การลงโทษทางวินัยนักศึกษา ข้อ 63.5 หากตรวจสอบพบว่ามีพฤติกรรมการทุจริตภายหลังการอนุมัติปริญญาแล้ว ให้คณะกรรมการประจำคณะพิจารณาและอาจเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาสั่งเพิกถอนใบปริญญา</li> <li>2. แจ้งผลการพิจารณาไปยังคณะ และแจ้งไปยังกองบรรณาธิการวารสารทั้ง 2 แห่ง และนำเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาสั่งเพิกถอนปริญญา กรณีนี้คณะต้องนำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาโดยตรง เนื่องจากตามระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2549 ข้อ 63.5 เป็นอำนาจของคณะกรรมการประจำคณะ</li> <li>3. กรณีที่วารสารทั้ง 2 ฉบับมีการถอนบทความซึ่งได้รับการตีพิมพ์ไปแล้วนั้น ถือว่าบทความจากวิทยานิพนธ์นั้นยังไม่ได้รับการตีพิมพ์ ทำให้การสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาไม่เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2549 ข้อ 54 เรื่องการสำเร็จการศึกษา</li> <li>4. บัณฑิตวิทยาลัยประสานงานกับคณะเบื้องต้นเพื่อพิจารณาในประเด็นการผิดวินัยนักศึกษาหรือการทุจริตทางวิชาการ</li> <li>5. กรณีที่คณะขอให้นักศึกษาสามารถสมัครเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรเดิมและสามารถเทียบโอนหน่วยกิตได้ทุกรายวิชา ยกเว้นรายวิชาวิทยานิพนธ์ ไม่สามารถนำประกาศฯ เรื่องการเทียบโอนเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษามาใช้บังคับในกรณีนี้ได้ เนื่องจากประกาศฯ ดังกล่าวบังคับใช้กรณีนักศึกษาเรียนจนครบระยะเวลาแล้วแต่ยังไม่สำเร็จการศึกษาทำให้พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา</li> <li>6. ทำจดหมายแจ้งคณะ</li> <li>7. คณะหารือร่วมกับมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการเพื่อให้นักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาได้ โดยจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ใหม่ และข้อมูลการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ภายใน 3 เดือนนับจากวันที่รับทราบผลการพิจารณาจากคณะ....ซึ่งสอดคล้องตามระเบียบฯ และคณะได้จัดทำแบบฟอร์มรับรองการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการส่งบทความตีพิมพ์ซ้ำซ้อน</li> </ol>