



คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

มหาวิทยาลัยทักษิณให้ความสำคัญกับหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และกำหนดจุดหมายเพื่ก้าวไปสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยแห่งธรรมาภิบาล” การบริหารจัดการข้อร้องเรียนจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจ โดยมหาวิทยาลัยทักษิณได้ออกประกาศในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยได้ปรับปรุงแก้ไขประกาศฉบับดังกล่าวเป็น ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ฉบับปัจจุบัน เพื่อปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนจากฉบับเดิม และเพื่ออธิบายรายละเอียด แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้สนใจทั่วไป สามารถทำความเข้าใจหรือใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการ หรือยื่นข้อร้องเรียนได้ ทั้งนี้ ตามประกาศประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ต่อไป

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ

กันยายน ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขตรายละเอียดของคู่มือ	๑
๓. บทนำ	๑
๔. ประเภทของข้อร้องเรียน	๓
๕. การยื่นและการตรวจรับข้อร้องเรียน	๔
๖. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๗
๗. ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๘. ภาคผนวก	๑๐
๙. บรรณานุกรม	๑๒

๑. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงรายละเอียด แนวทางการดำเนินการ การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ตามประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (๑) เพื่อใช้เป็นชุดข้อมูลความรู้ให้กับผู้ร้องเรียนก่อนจะดำเนินการร้องเรียน
- (๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน ตามที่ประกาศกำหนด
- (๓) เพื่อแสดงให้เห็นระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งจะสะท้อนความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

๒. ขอบเขตรายละเอียดของคู่มือ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ ฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูล เนื้อหาและรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณเรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ได้แก่ องค์ประกอบของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน บุคคลหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน การร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน ตลอดจนกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และการโต้แย้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยทักษิณ

๓. บทนำ

องค์ประกอบของการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) “คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน” องค์ประกอบของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยข้อ ๙ ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะหนึ่ง ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดีโดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ มีประธานและคณะกรรมการ ดังนี้

- (๑) รองอธิการบดีที่กำกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็นประธานกรรมการ (๒) ผู้ช่วยอธิการบดีคนหนึ่ง เป็นกรรมการ (๓) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเป็นกรรมการ (๔) หัวหน้าฝ่ายนิติการเป็นกรรมการ (๕) หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกรรมการ (๖) หัวหน้าฝ่ายวิชาการและการเรียนรู้เป็นกรรมการ และ (๗) หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นกรรมการและเลขานุการ ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นโดยอธิการบดีอาจมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยเลขานุการก็ได้

[๑] ซึ่งอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ กำหนดไว้ให้มีอำนาจ การกำกับดูแลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะต่ออธิการบดีทุก ๖ เดือน [๒]

(๒) “**หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน**” มหาวิทยาลัยทักษิณได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโดยอธิการบดี มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย [๓] อำนาจหน้าที่ของหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตามประกาศดังกล่าว มีหน้าที่ในการพิจารณาตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งการรับข้อร้องเรียน การแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องข้อร้องเรียน ตลอดจนการแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานต่ออธิการบดี และรวมถึงการเสนอเพื่อทราบหรือเพื่อการพิจารณาชี้ขาด หรือให้ความเห็นชอบต่อประธานหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามที่ประกาศกำหนด [๔]

(๓) “**ข้อร้องเรียน**”

ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ข้อ ๔ ได้ให้ความหมายของคำว่า ข้อร้องเรียนไว้ แบ่งได้ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

๓. ข้อร้องเรียนการกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย กรณี (๑) กระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือ (๒) ใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต (๓) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือ (๔) ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย

๔. ข้อร้องเรียนที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือองค์กรอื่นของรัฐ [๕]

ข้อสังเกต

ข้อร้องเรียนตามประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ข้อ ๔ ให้ความหมายไว้อย่างกว้าง โดยข้อร้องเรียนหมายรวมถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายแล้ว หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือคู่พิพาทกับผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม หรือข้อร้องเรียนซึ่งอาจที่เป็นคำกล่าวโทษเกี่ยวกับการกระทำผิดทางวินัย การปฏิบัติหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจโดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือองค์กรอื่น

ของรัฐ และข้อร้องเรียนยังรวมถึงข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้วย [๖]

ข้อเสนอแนะ

การยื่นข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนควรแจ้งหรือยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งตามที่กำหนดไว้ โดยผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลรายละเอียด หรือหลักฐานและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนพอสมควร หรือให้ข้อมูลสำหรับการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้จริงช่องทางใดช่องทางหนึ่ง แม้ในการร้องเรียนผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ยอมเปิดเผยชื่อได้ก็ตาม แต่การให้ข้อมูลและช่องทางติดต่อในการร้องเรียนจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการข้อร้องเรียนได้รวดเร็วอย่างเป็นธรรม ในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนได้ [๗]

การร้องเรียนต้องร้องเรียนโดยสุจริต

การร้องเรียนต่อศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้ร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยสุจริต การร้องเรียนโดยไม่สุจริต เช่น การร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้งผู้อื่นให้เสียหาย การใส่ร้ายหรือเพื่อทำให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของบุคคลอื่นโดยไม่สุจริต ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบทางอาญาและรับผิดชอบในทางแพ่ง ผู้ร้องเรียนจึงต้องร้องเรียนโดยกระทำด้วยความสุจริต เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปโดยถูกต้องเป็นธรรมได้

(๔) ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ความหมายของผู้ร้องเรียน ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ความหมายของผู้ร้องเรียนว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ เสนอข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย [๘]

(๕) หน่วยงาน

หน่วยงาน หมายความว่า ส่วนงานของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายในส่วนงานของมหาวิทยาลัยทักษิณ เมื่อมีการยื่นข้อร้องเรียนต่อศูนย์รับข้อร้องเรียนแล้ว ข้อร้องเรียนดังกล่าวจึงอาจเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการ แก้ไข หรือชี้แจง หรือตรวจสอบ อันเป็นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก หรือหน่วยงานภายในส่วนงานดังกล่าว เช่น ฝ่าย งาน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานตามความหมายดังกล่าวด้วย กรณีเมื่อมีการร้องเรียนต่อส่วนงาน หรือหน่วยงานภายในส่วนงานดังกล่าว ส่วนงานหรือหน่วยงานภายในส่วนงานดังกล่าวเป็น “หน่วยงาน” และเมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานดังกล่าว หน่วยงานดังกล่าวจึงเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวตามที่ประกาศกำหนดไว้ต่อไป [๙]

๔. ประเภทของข้อร้องเรียน

ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ หมวด ๑ ข้อ ๕ กำหนดประเภทของข้อร้องเรียนไว้ ๖ ประเภท [๑๐] ได้แก่

(๑) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ อาทิ กรณีที่มีการร้องเรียนว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีพฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

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

(๓) การบริหารงานบุคคล อาทิ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนตำแหน่งและโอนย้ายสังกัด

(๔) จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อาทิ การกล่าวหาว่าผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย กระทำผิดต่อจริยธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับจริยธรรมนั้น ๆ

(๕) การให้บริการของมหาวิทยาลัย

(๖) ข้อร้องเรียนกรณีอื่น ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

๕. การยื่นและการตรวจรับข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนพบว่าสิ่งที่ตนเองประสบปัญหา หรือตนเองต้องการแจ้งเรื่อง หรือเสนอแนะ หรือ ประสงค์จะให้มหาวิทยาลัยรับทราบหรือดำเนินการจัดการในข้อร้องเรียนใด ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนผ่าน ช่องทางและสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๕.๑ ช่องทางสำหรับการยื่นข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการเริ่มต้นสำหรับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน มีประเด็นสำคัญ ซึ่งผู้ร้องเรียนควรทราบว่าการร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนทางช่องทางใดบ้าง ตามประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ข้อ ๗ กำหนดช่องทาง สำหรับการยื่นข้อร้องเรียนไว้จำนวน ๔ ช่องทาง ดังนี้ [๑๑]

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง การยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่น ข้อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย อาคาร ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขต สงขลา หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย อาคารบริหารและสำนักงานกลาง วิทยาเขตพัทลุง

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ มายังศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย อาคาร ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๔ ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูป ช้าง อำเภอมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

(๓) ส่งผ่านเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หน้าหลักของมหาวิทยาลัย ทักษิณที่ www.tsu.ac.th ในหัวข้อศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ หัวข้อสายตรงอธิการบดี

(๔) ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปยัง complaint@tsu.ac.th

บุคคลซึ่งอาจเป็นผู้ร้องเรียน

บุคคลซึ่งสามารถร้องเรียนได้ ได้แก่ บุคคลซึ่งได้รับความเดือดร้อน หรืออาจจะเดือดร้อนเสียหาย นอกจากนั้นบุคคลดังกล่าวจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่ การยื่นในฐานะผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย หรือในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือ เสมือนไร้ความสามารถ ตามเงื่อนไขที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในเรื่องความสามารถ [๑๒]

๕.๒ รายละเอียดที่ผู้ร้องควรต้องระบุในข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้เลือกช่องทางสำหรับการยื่นข้อร้องเรียนแล้ว เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยให้ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดของข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญให้ครบถ้วน โดยให้แจ้งข้อมูลและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) **ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน** ในการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจจะระบุชื่อหรือที่อยู่ไว้หรือไม่ก็ได้ ส่วนข้อมูลอื่นที่ทำให้สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อประโยชน์ในการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนระบุไว้ อาทิ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ช่องทางหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้อย่างหนึ่งอย่างใดไว้ให้ชัดเจน

(๒) **เรื่องที่ร้องเรียน** โดยจะต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้ชัดเจน ได้แก่ วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียนไว้ให้ชัดเจนตามสมควร โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ หากผู้ร้องเรียนมีหลักฐานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้แสดง ระบุ หรือแนบมาในคำร้องเรียนด้วย

(๓) **ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน**

๕.๓ การตรวจรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนในบางกรณีดังกล่าวไว้ได้ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อสาธารณะ เกี่ยวกับความสงบสุข หรือเรื่องทางการเมือง หรือเป็นอำนาจเฉพาะขององค์กรหรือของหน่วยงานของรัฐส่วนใดโดยเฉพาะ โดยเป็นข้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อร้องเรียนซึ่งได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งไม่ว่ากรณีจะถึงที่สุดแล้วหรือไม่

(๔) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีมูล

(๕) ข้อร้องเรียนที่**องค์กรอื่น** อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ได้ดำเนินการรับเรื่องไว้หรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย หรือได้สรุปผลการพิจารณาแล้ว

(๖) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการฝ่าฝืนข้อห้ามตามกฎหมาย หรือปรากฏชัดว่าเป็นการใช้**สิทธิไม่สุจริต** เช่น การร้องเรียนเพื่อก่อกวนก่อกบฏผู้อื่น หรือจงใจร้องเรียนเพื่อก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรหรือบุคคลใด

(๗) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นประเด็นเดียวกันกับที่ได้ร้องเรียนหรืออยู่ระหว่างการดำเนินการของ**ศูนย์รับข้อร้องเรียน** หรือได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว เว้นแต่เป็นข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วและซึ่งได้ร้องเรียนเข้ามาใหม่ด้วยเหตุมีพยานหลักฐานใหม่อันสำคัญ

ประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้อำนาจศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจไม่รับข้อร้องเรียนในกรณีดังกล่าวไว้ดำเนินการได้ [๑๓]

๕.๔ การประเมินผลกระทบของข้อร้องเรียน

ระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนแต่ละประเภท ประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ ข้อ ๑๑ ได้กำหนดลักษณะข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบไว้ ๕ ระดับ ตั้งแต่เรื่องที่มีผลกระทบระดับ ๐ ไม่มีผลกระทบ จนถึงระดับ ๔ ผลกระทบระดับรุนแรงอย่างมาก [๑๔] ดังนี้

ผลกระทบระดับ ๔ ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๔ รุ่งเด่นมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการหรือแก้ไข **ภายใน ๗ วันทำการ** นับแต่วันได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ผลกระทบระดับ ๓ ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๓ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน โดยสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว อาทิ การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถาม หรือร้องขอเอกสาร หรือการขอหรือให้ข้อมูลทั่วไป หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องดำเนินการหรือแก้ไข **ภายใน ๑๕ วันทำการ** นับแต่วันได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ผลกระทบระดับ ๒ ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๒ รุ่งเด่นปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบายต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องดำเนินการแก้ไข **ภายใน ๓๐ วันทำการ** นับแต่วันได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ผลกระทบระดับ ๑ ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๑ ไม่รุ่งเด่น เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือขอให้ตรวจสอบการดำเนินการ หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องดำเนินการแก้ไข **ภายใน ๙๐ วันทำการ** นับแต่วันได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ผลกระทบระดับ ๐ ขอร้องเรียนผลกระทบระดับ ๐ เป็นข้อร้องเรียนซึ่งไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนและได้มีการชี้แจงแล้ว ไม่ต้องการดำเนินการใด ๆ แต่ในกรณีที่อาจแจ้งผู้ร้องเรียนได้ให้อาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบเรื่องดังกล่าวภายในเวลาอันสมควร

๕.๕ ขอร้องเรียนซึ่งมีสภาพร้ายแรง

กรณีข้อร้องเรียนที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับผู้ร้องเรียนระบุข้อที่ร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจริยธรรม หรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อธิการบดี กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือนายกสภามหาวิทยาลัย ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นว่าเป็นกรณีมีมูลหรือมีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอสำหรับการดำเนินการหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่ามีมูลโดยมีหลักฐานตามสมควร อาจส่งเรื่องเพื่อให้หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน หรือที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบให้ความเห็น หรือสอบสวนในเรื่องดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไปก็ได้

กรณีมีข้อโต้แย้งเป็นหนังสือว่าข้อร้องเรียนใดเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่มีสภาพร้ายแรงดังกล่าวหรือไม่ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้วินิจฉัย เมื่อมีคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้วให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ [๑๕]

๕.๖ ขอร้องเรียนกรณีมีการร้องทุกข์กล่าวโทษจากองค์กรภายนอก

กรณีข้อร้องเรียนซึ่งเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษจากองค์กรหรือเป็นการชี้มูลจากหน่วยงานภายนอก ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการ ส่วนงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบพิจารณา หรือสอบสวนเสนอความเห็นต่ออธิการบดีหรือผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง สอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีต่อไป

กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤตินิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤตินิคมจริยธรรมหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของ (๑) นายกสภามหาวิทยาลัย (๒) กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือ (๓) อธิการบดี เมื่อมีการดำเนินการตาม [๑๕] แล้ว และกรณีมีมูลให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการเพื่อเสนอความเห็นต่อสภามหาวิทยาลัยในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายแล้วแต่กรณี [๑๖]

๕.๗ การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนซึ่งหากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจเป็นความเข้าใจผิด หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่สามารถไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ร้องเรียนกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจเสนอความเห็นต่อประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่อง ทั้งนี้ การไกล่เกลี่ยในกรณีดังกล่าวจะต้องมิใช่กรณีข้อร้องเรียนซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นการทุจริตหรือประพฤตินิคม [๑๗]

๖. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) การตรวจและรับข้อร้องเรียน เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนพิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน [๑๘] และบันทึกลงสารบบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้

(๒) การแจ้งตอบรับข้อร้องเรียน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาแล้วให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติม (หากมี) ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่ายังมีรายละเอียดของข้อมูลไม่เพียงพอ หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียนส่งเอกสาร พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมได้ หากเห็นว่าข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียนถูกต้องแล้วให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีผ่านช่องทางที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้ในคำร้องเรียน หรือช่องทางอื่นตามที่ปรากฏถึงการรับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไปแล้ว [๑๙]

(๓) การส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้ว ศูนย์รับข้อร้องเรียนต้องส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันซึ่งศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาแล้ว

อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอความเห็นต่อประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาให้ดำเนินการตามขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน หรือเสนอเรื่องดังกล่าวต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไปก็ได้ [๒๐]

(๔) การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนได้ดำเนินการส่งข้อร้องเรียนพร้อมเอกสาร (ถ้ามี) ไปยังหน่วยงานหรือบุคคล

ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนแล้ว หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการภายในระยะเวลา ดังนี้

ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๔ รุนแรงมาก หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน **ภายใน ๗ วันทำการ** นับแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๓ รุนแรงปานกลาง หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน **ภายใน ๑๕ วันทำการ** นับแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๒ รุนแรงปานกลาง หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าวจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน **ภายใน ๓๐ วันทำการ** นับแต่วันซึ่งได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๑ ไม่รุนแรง หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน **ภายใน ๙๐ วันทำการ** นับแต่วันซึ่งได้รับแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าว

ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ ๐ ข้อร้องเรียนผลกระทบระดับ ๐ เป็นข้อร้องเรียนซึ่งไม่ส่งผลกระทบ ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ แต่ในกรณีที่อาจแจ้งผู้ร้องเรียนได้ อาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบเรื่องดังกล่าวภายในเวลาอันสมควร [๒๑]

(๕) การติดตามการจัดการข้อร้องเรียน ก่อนครบกำหนดระยะเวลาสำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจสอบถามความคืบหน้าโดยวาจาหรือวิธีการอื่นใดเพื่อติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนก็ได้ และหากพ้นกำหนดระยะเวลาสำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วแต่หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนมิได้แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนและมิได้แจ้งขอขยายระยะเวลา ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหนังสือสอบถามไปยังหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลดังกล่าว ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการ โดยกำหนดให้หน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับหนังสือดังกล่าว และในกรณีที่หน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนมิได้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ทั้งมิได้ขอขยายระยะเวลา ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอเรื่องดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้น เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยเร็ว ทั้งนี้ กรณีที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาตามแนวปฏิบัติดังกล่าวนี้แล้ว ให้ถือว่าเป็นการจัดการข้อร้องเรียนโดยชอบแล้ว [๒๒]

(๖) การแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อหน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกลับมายังศูนย์จัดการข้อร้องเรียนแล้ว และศูนย์จัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประเด็นแห่งข้อร้องเรียนแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้ หรือช่องทางอื่นแล้วแต่กรณี **ภายใน ๓ วันทำการ** นับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิโต้แย้งการจัดการดังกล่าวต่อไปได้ [๒๓]

การโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผล ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยอาจยื่นข้อโต้แย้งผ่านทางช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนได้ และกรณีที่มีการโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนเสนอข้อโต้แย้งดังกล่าวต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่ออธิการบดีต่อไป [๒๔]

๗. ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียนโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน

หน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการ แก้ไข ตรวจสอบ หรือแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาตามที่ประกาศกำหนด ตาม ข้อ ๑๑ และหากกรณีเมื่อพ้นระยะเวลากำหนดไว้สำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว หากมีกรณีหน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลใดไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือมิได้แจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนมีอำนาจในการสอบถามและติดตามผลการดำเนินการดังกล่าวได้ โดยการส่งหนังสือบอกกล่าว กรณีเห็นว่าหน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพิกเฉยไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอเรื่องดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ส่วนงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อเป็นระบบการกำกับดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน ส่วนงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน [๒๕]

(๒) ระบบการกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

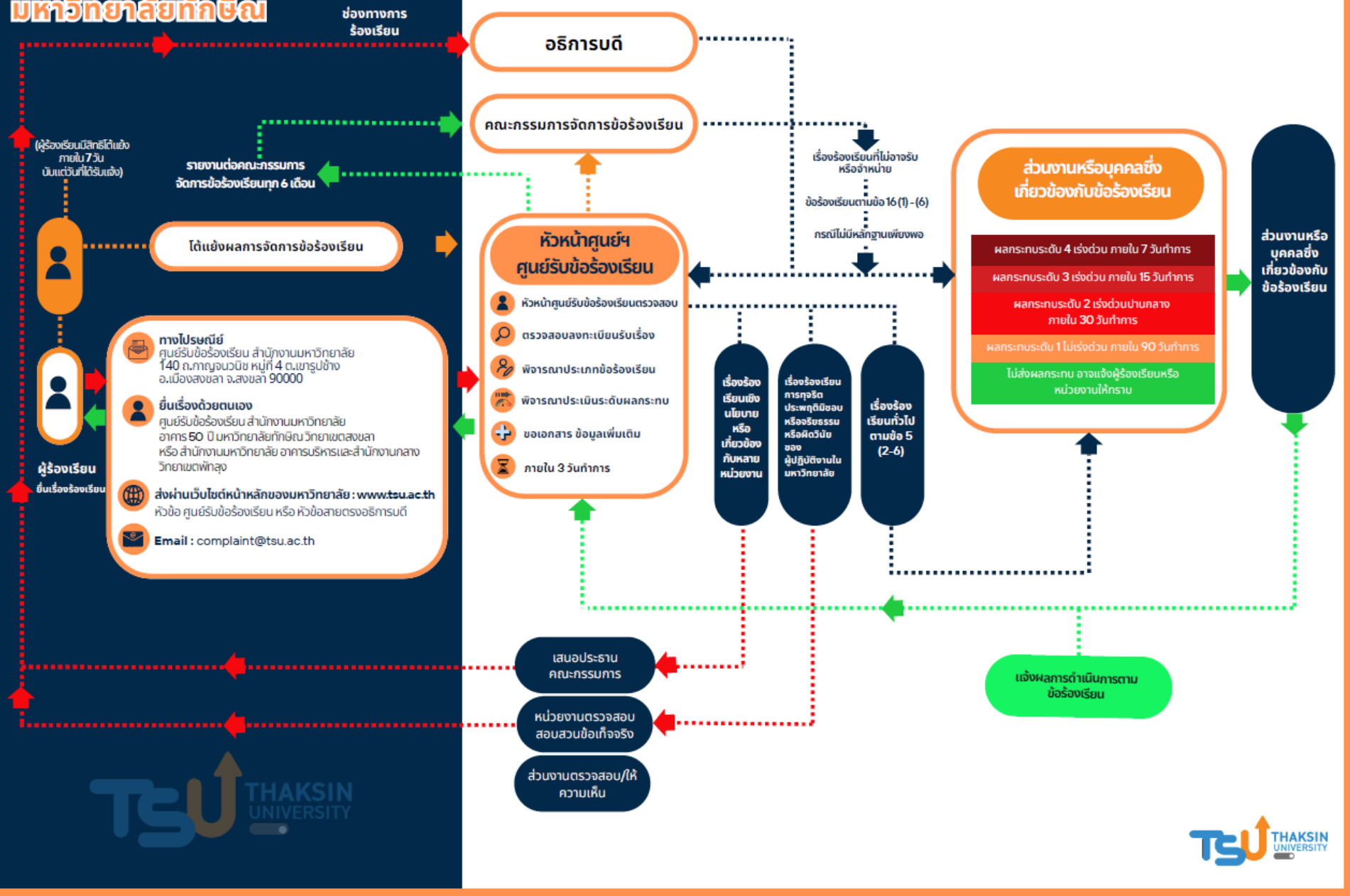
การบริหารจัดการและให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแล รวมทั้งบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน และติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะต่ออธิการบดีทุก ๖ เดือน [๒๖]

(๓) การกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยองค์กรตรวจสอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลการมีระบบการกำกับติดตามการดำเนินการจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนบรรลุเป้าหมายได้ ในการกำกับติดตามหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจึงมีหน้าที่สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน นอกจากนี้การกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการข้อร้องเรียนและอยู่ภายใต้การกำกับติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยทักษิณ [๒๗]

ภาคผนวก

ผังการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ



[๒๒] ข้อ ๑๒ (๒) วรรคสอง ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘

[๒๓] ข้อ ๑๒ (๓) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘

[๒๔] ข้อ ๑๒ (๓) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘

[๒๕] ข้อ ๑๒ (๒) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘

[๒๖] ข้อ ๑๐ ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘

[๒๗] ข้อ ๑๕ ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘

ช่องทางการร้องเรียน



1. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง สำนักงานมหาวิทยาลัย ชั้น 3 อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย ชั้น 1 อาคารบริหารและสำนักงานกลาง วิทยาเขตพัทลุง



2. ส่งทางไปรษณีย์ มายังศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย ชั้น 3 อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ 140 หมู่ 4 ถนนกาญจนวนิช ตำบล เขารูปช้าง อำเภอ เมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000



3. ผ่านทางเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หน้าหลักของ มหาวิทยาลัยทักษิณที่ www.tsu.ac.th ในหัวข้อ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ <https://www.tsu.ac.th/complaint/>



4. ผ่านทาง อีเมล ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) complaint@tsu.ac.th



5. ผ่านทางสายตรงอธิการบดี ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัย ทักษิณ: www.tsu.ac.th หัวข้อสายตรงอธิการบดี หรือ <https://www.tsu.ac.th/request.php?qType=2>

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ