



# คู่มือ

# การจัดการข้อร้องเรียน

---

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ

## คำนำ

มหาวิทยาลัยทักษิณให้ความสำคัญกับหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และกำหนดจุดหมายเพื่อก้าวไปสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยแห่งธรรมาภิบาล” การบริหารจัดการข้อร้องเรียนจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจ โดยมหาวิทยาลัยทักษิณได้ออกประกาศในปี พ.ศ. 2566 โดยได้ปรับปรุงแก้ไขประกาศฉบับดังกล่าวเป็น ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ฉบับปัจจุบัน เพื่อปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนจากฉบับเดิม และเพื่ออธิบายรายละเอียด แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้สนใจทั่วไป สามารถทำความเข้าใจหรือใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการ หรือยื่นข้อร้องเรียนได้ ทั้งนี้ ตามประกาศประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ต่อไป

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ

กรกฎาคม 2567

# สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขตรายละเอียดของคู่มือ	1
3. บทนำ	1
4. ประเภทของห้องเรียน	4
5. การยื่นและการตรวจรับห้องเรียน	5
6. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการห้องเรียน	8
7. ระบบการกำกับติดตามการจัดการห้องเรียน	10
8. ภาคผนวก	12
9. บรรณานุกรม	14

## 1. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงรายละเอียด แนวทางการดำเนินการ การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ตามประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อใช้เป็นชุดข้อมูลความรู้ให้กับผู้ร้องเรียนก่อนจะดำเนินการร้องเรียน
- (2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียนตามที่ประกาศกำหนด
- (3) เพื่อแสดงให้เห็นระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งจะสะท้อนความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

## 2. ขอบเขตรายละเอียดของคู่มือ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ ฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลเนื้อหาและรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณเรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ได้แก่ องค์ประกอบของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน บุคคลหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน การร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน ตลอดจนกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และการโต้แย้งผลการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ตามประกาศประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 เพื่อเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยทักษิณ

## 3. บทนำ

### องค์ประกอบของการจัดการข้อร้องเรียน

(1) “คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน” องค์ประกอบของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยข้อ 9 ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะหนึ่ง ซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดีโดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ มีประธานและคณะกรรมการ ดังนี้

- (1) รองอธิการบดีที่กำกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็นประธานกรรมการ
- (2) ผู้ช่วยอธิการบดีคนหนึ่ง เป็นกรรมการ
- (3) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเป็นกรรมการ
- (4) หัวหน้าฝ่ายนิติการเป็นกรรมการ
- (5) หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกรรมการ และ
- (6) หัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นกรรมการและ

เลขานุการ ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นโดยอธิการบดีอาจมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยเลขานุการก็ได้ [1] ซึ่งอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 กำหนดไว้ให้มีอำนาจการกำกับดูแลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัยวิเคราะห้และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานพร้อมขอเสนอแนะต่ออธิการบดีทุก 6 เดือน [2]

(2) “หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน” มหาวิทยาลัยทักษิณได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนโดยอธิการบดีมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย [3] อำนาจหน้าที่ของหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตามประกาศดังกล่าว มีหน้าที่ในการพิจารณาตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งการรับข้อร้องเรียน การแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ตลอดจนการแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานต่ออธิการบดี และรวมถึงการเสนอเพื่อทราบหรือเพื่อการพิจารณาชี้ขาด หรือให้ความเห็นชอบต่อประธานหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามที่ประกาศกำหนด [4]

### (3) “ข้อร้องเรียน”

ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ข้อ 4 ได้ให้ความหมายของคำว่า ข้อร้องเรียนไว้ แบ่งได้ ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือจะเดือดร้อนหรืออาจจะเดือดร้อนเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย
3. ข้อร้องเรียนการกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย กรณี (1) กระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือ (2) ใช้อำนาจโดยทุจริต (3) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือ (4) ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย
4. ข้อร้องเรียนที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือองค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ [5]

### ข้อสังเกต

ข้อร้องเรียนตามประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ข้อ 4 ให้ความหมายไว้อย่างกว้าง โดยข้อร้องเรียนหมายรวมถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหายแล้ว หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือคู่พิพาทกับผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม หรือข้อร้องเรียนซึ่งอาจที่เป็นคำกล่าวโทษเกี่ยวกับการกระทำผิดทางวินัย การปฏิบัติหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจโดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือองค์กรอื่นของรัฐ และข้อร้องเรียนยังรวมถึง ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้วย [6]

### ข้อแนะนำ

การยื่นข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนควรแจ้งหรือยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ตามที่กำหนดไว้ โดยผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลรายละเอียด หรือหลักฐานและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนพอสมควร หรือให้ข้อมูลสำหรับการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้จริงช่องทางใดช่องทางหนึ่ง แม้ในการร้องเรียนผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ยอมเปิดเผยชื่อได้ก็ตาม แต่การให้ข้อมูลและช่องทางติดต่อในการร้องเรียนจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการข้อร้องเรียนได้รวดเร็วอย่างเป็นธรรม ในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนได้ [7]

### การร้องเรียนต้องร้องเรียนโดยสุจริต

การร้องเรียนต่อศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้ร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยสุจริต การร้องเรียนโดยไม่สุจริต เช่น การร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้งผู้อื่นให้เสียหาย การใส่ร้ายหรือเพื่อทำให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของบุคคลอื่นโดยไม่สุจริต ผู้ร้องเรียนอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางอาญาและรับผิดในทางแพ่ง ผู้ร้องเรียนจึงต้องร้องเรียนโดยกระทำด้วยความสุจริต เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปโดยถูกต้องเป็นธรรมได้

### (4) ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ความหมายของผู้ร้องเรียน ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ให้ความหมายของผู้ร้องเรียนว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน ผู้ยื่นคำกล่าวโทษ ผู้ให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ส่งข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้ร้องเรียนจึงอาจเป็นบุคคลใดก็ได้ที่อาจเสียหายหรือได้รับความเสียหาย หรือประสงค์

จะให้ข้อเสนอแนะหรือความเห็น ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลได้ อย่างไรก็ตามผู้ร้องเรียน ยังหมายความว่ารวมถึงหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐไว้ด้วย เช่น กรณีที่หน่วยงานของรัฐตามที่ระบุไว้ใน ข้อ 4 รวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐ ก็อาจเป็นผู้ร้องเรียนได้ด้วย [8]

#### (5) หน่วยงาน

**หน่วยงาน** หมายความว่า ส่วนงานและหน่วยงานภายในส่วนงานของมหาวิทยาลัยทักษิณ เมื่อมีการยื่นข้อร้องเรียนต่อศูนย์รับข้อร้องเรียนแล้ว ข้อร้องเรียนดังกล่าวจึงอาจเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการ แก้ไข หรือชี้แจง หรือตรวจสอบ อันเป็นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก หรือหน่วยงานภายในส่วนงานดังกล่าว เช่น ฝ่าย เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานตามความหมายดังกล่าวด้วย กรณีเมื่อมีการร้องเรียนต่อส่วนงาน หรือ หน่วยงานภายในส่วนงานดังกล่าว ส่วนงานหรือหน่วยงานภายในส่วนงานดังกล่าวเป็น “หน่วยงาน” และเมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานดังกล่าว หน่วยงานดังกล่าวจึงเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวตามที่ประกาศกำหนดไว้ต่อไป [9]

### 4. ประเภทของข้อร้องเรียน

ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 หมวด 1 ข้อ 5 กำหนดประเภทของข้อร้องเรียนไว้ 5 ประเภท [10] ได้แก่

- (1) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ เช่น การทุจริตในหน้าที่ราชการ หรือการปฏิบัติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- (2) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เช่น การบริหารจัดการหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดประเมินผล เป็นต้น
- (3) การบริหารงานบุคคล อาทิ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนตำแหน่งและโอนย้ายสังกัด
- (4) จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย การประพฤติปฏิบัติอาจเป็นการกระทำในหน้าที่หรือการประพฤติในเรื่องส่วนตัวที่เป็นความผิดทางจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- (5) การให้บริการของมหาวิทยาลัย เช่น กรณีเจ้าหน้าที่ให้บริการ หรือการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม หรือให้บริการล่าช้า

## 5. การยื่นและการตรวจรับข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนพบว่าสิ่งที่ตนเองประสบปัญหาหรือตนเองต้องการแจ้งเรื่อง หรือเสนอแนะ หรือประสงค์จะให้มหาวิทยาลัยรับทราบหรือดำเนินการจัดการในข้อร้องเรียนใด ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนผ่านช่องทางและสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

### 5.1 ช่องทางสำหรับการยื่นข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการเริ่มต้นสำหรับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน มีประเด็นสำคัญ ซึ่งผู้ร้องเรียนควรทราบว่าการร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนทางช่องทางใดบ้าง ตามประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ข้อ 7 กำหนดช่องทางสำหรับการแจ้งข้อร้องเรียนไว้จำนวน 5 ช่องทาง ดังนี้ [11]

(1) **ยื่นเรื่องด้วยตนเอง** การยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับข้อร้องเรียนโดยตรงได้ที่ สำนักงานมหาวิทยาลัย ชั้น 3 อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน ชั้น 1 อาคารบริหารและสำนักงานกลาง วิทยาเขตพัทลุง

(2) **ส่งทางไปรษณีย์** ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ มายังศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานมหาวิทยาลัย ชั้น 3 อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ 140 หมู่ 4 ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000

(3) **ส่งผ่านเว็บไซต์** ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หน้าหลักของมหาวิทยาลัย ทักษิณที่ [www.tsu.ac.th](http://www.tsu.ac.th) ในหัวข้อศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ <https://www.tsu.ac.th/complaint/>

(4) **ส่งผ่านอีเมล** ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนโดยส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปยัง [complaint@tsu.ac.th](mailto:complaint@tsu.ac.th)

(5) **ผ่านสายตรงอธิการบดี** ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านสายตรงอธิการบดี ทางเว็บไซต์ หน้าหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณ: [www.tsu.ac.th](http://www.tsu.ac.th) หัวข้อสายตรงอธิการบดี หรือ <https://www.tsu.ac.th/request.php?qType=2>

### บุคคลซึ่งอาจเป็นผู้ร้องเรียน

บุคคลซึ่งสามารถร้องเรียนได้ ได้แก่ บุคคลซึ่งได้รับความเดือดร้อน หรืออาจจะเดือดร้อนเสียหาย นอกจากนั้นบุคคลดังกล่าวจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้เว้นแต่ผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมายการดำเนินการแทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด [12]

### 5.2 รายละเอียดที่ผู้ร้องควรต้องระบุในข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนได้เลือกช่องทางสำหรับการยื่นข้อร้องเรียนแล้ว เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยให้ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดของข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญให้ครบถ้วน โดยให้แจ้งข้อมูลและรายละเอียด ดังต่อไปนี้



(1) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับหรือขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวศูนย์รับข้อร้องเรียนจะรักษาไว้เป็นความลับ

(2) เรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามสมควร ว่าบุคคลใด ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ และหากมีพยานหลักฐานผู้ร้องควรแนบเอกสารหรือหลักฐานประกอบการร้องเรียนไปด้วย

### 5.3 การตรวจรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนในบางกรณีดังกล่าวไว้ได้ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อสาธารณะ เกี่ยวกับความสงบสุข หรือเรื่องทางการเมือง หรือเป็นอำนาจเฉพาะขององค์กรหรือของหน่วยงานของรัฐส่วนในโดยเฉพาะ โดยเป็นข้อร้องเรียน ดังนี้

(1) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(2) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(3) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อร้องเรียนซึ่งได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ทั้งนี้ไม่ว่าจะถึงที่สุดแล้วหรือไม่

(4) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมหรือพยานบุคคลที่ชัดเจนพอสมควรให้สามารถดำเนินการได้

(5) ข้อร้องเรียนนั้นหน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาแล้ว

(6) ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นประเด็นเดียวกันกับที่เคยได้มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปแล้ว หรือแก้ไขหรือยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว เว้นแต่ เป็นข้อร้องเรียนที่มีพยานหลักฐานใหม่อันสำคัญ หรือเป็นกรณีการโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว

ประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ให้อำนาจศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจไม่รับข้อร้องเรียนในกรณีดังกล่าวไว้ดำเนินการได้ [13]

### 5.4 การประเมินผลกระทบของข้อร้องเรียน

ระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนแต่ละประเภท ประกาศ มหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567 ข้อ 11 ได้กำหนดลักษณะข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบไว้ 5 ระดับ ตั้งแต่เรื่องที่มีผลกระทบระดับ 0 ไม่มีผลกระทบ จนถึงระดับ 4 ผลกระทบระดับรุนแรงอย่างมาก [14] ดังนี้

**ผลกระทบระดับ 4** ข้อร้องเรียนที่ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วมีผลกระทบระดับ 4 รุนแรงอย่างมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ หน่วยงาน

หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน (หน่วยงาน หรือบุคคลซึ่งถูกร้องเรียน) จะต้องดำเนินการ หรือชี้แจง ภายใน 7 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

**ผลกระทบระดับ 3** ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนซึ่งมีผลกระทบระดับ 3 เป็นกรณีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนโดยสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถาม หรือร้องขอเอกสาร หรือการขอหรือให้ข้อมูลทั่วไป หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการหรือแก้ไข ภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ซึ่งหน่วยงานได้แจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

**ผลกระทบระดับ 2** ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 2 แรงดันปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบายต้องอาศัย การพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน นับแต่วันซึ่งหน่วยงานได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียน ดังกล่าว

**ผลกระทบระดับ 1** ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 1 ข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นกรณีเร่งด่วน เป็นกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้อง ดำเนินการแก้ไข ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ซึ่งหน่วยงานได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

**ผลกระทบระดับ 0** ข้อร้องเรียนผลกระทบระดับ 0 เป็นข้อร้องเรียนซึ่งไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณี ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชยหรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยหรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนและได้มีการชี้แจงแล้ว ไม่ต้องการดำเนินการใด ๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะต้อง แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ซึ่งศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

### 5.5 ข้อร้องเรียนซึ่งมีสภาพร้ายแรง

กรณีข้อร้องเรียนที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับ ผู้ร้องเรียนระบุข้อที่ร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจริยธรรม หรือเป็นการกระทำที่อาจ เข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อธิการบดี กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือนายก สภามหาวิทยาลัย กรณีดังกล่าวให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นว่า เป็นกรณีมีมูลหรือมีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอสำหรับการดำเนินการหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่ามีมูลโดยมี หลักฐานตามสมควร ให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนรายงานเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากกรณีที่เห็นว่า ไม่มีมูลให้เสนอยุติเรื่อง พร้อมแสดงเหตุผลหรือพยานหลักฐานประกอบความเห็นดังกล่าวไปยังคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียนเพื่อทราบ แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีมีข้อสงสัยว่า กรณีใดเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่มีสภาพร้ายแรงดังกล่าวหรือไม่ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้วินิจฉัย แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ [15]

## 5.6 ข้อร้องเรียนกรณีมีการร้องทุกข์กล่าวโทษจากองค์กรภายนอก

กรณีข้อร้องเรียนซึ่งเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษจากองค์กรภายนอก ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่ได้รับ การร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ฝ่าย นิติการเพื่อเสนอความเห็นต่ออธิการบดี ในการสอบข้อเท็จจริงในเรื่องใด ๆ ในการพิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีต่อไป

กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การประพฤติผิดจรรยาบรรณหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของ (1) นายกสภามหาวิทยาลัย (2) กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือ (3) อธิการบดี เมื่อมีการดำเนินการตามข้อ 15 แล้ว และกรณีมีมูลให้ศูนย์ รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการเพื่อเสนอความเห็นต่อสภามหาวิทยาลัยในการพิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายแล้วแต่กรณี [16]

## 5.7 การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนซึ่งหากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจเป็นความเข้าใจผิด ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร หรือเป็นเรื่องเล็กน้อยที่อาจหาหรือตกลงร่วมกันได้ ระหว่างผู้ร้องเรียนกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจเสนอความเห็นต่อประธานกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนเพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่อง ในกรณีดังกล่าวให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนเชิญผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยร่วมกันในที่ข้อร้องเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจ การหาทางออกร่วม เพื่อยุติเรื่องดังกล่าวแล้ว รายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้ การไกล่เกลี่ยในกรณีดังกล่าวจะต้องมิใช่กรณี ข้อร้องเรียนซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ [17]

# 6. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

(1) **การตรวจและรับข้อร้องเรียน** เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจน พิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน [18] และบันทึกกลางสารบบแบบรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้

(2) **การแจ้งตอบรับข้อร้องเรียน** เมื่อได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาแล้วให้หัวหน้าศูนย์รับ ข้อร้องเรียนอาจแจ้งให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือรายละเอียดเพิ่มเติม (หากมี) ในกรณีที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน พิจารณาแล้วเห็นว่ายังมีรายละเอียดของข้อมูลไม่เพียงพอ หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ส่งเอกสาร พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมได้ หากเห็นว่าข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียนถูกต้องแล้ว ให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีผ่านช่องทางที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้ในคำร้องเรียน หรือช่องทางอื่นตามที่ปรากฏถึงการรับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไปแล้ว [19]

(3) **การส่งข้อร้องเรียนไปยังส่วนงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวกับข้อร้องเรียน** เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้ว ศูนย์รับข้อร้องเรียนต้องส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานหรือบุคคล

ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยผ่านความความเห็นชอบจากประธาน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ภายใน 3 วัน นับแต่วันซึ่งศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาแล้ว

อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเสนอความเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณา โดยผ่านการพิจารณาของ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้วย [20]

**(4) การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน** เมื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนได้ดำเนินการส่งข้อร้องเรียนพร้อมเอกสาร (ถ้ามี) ไปยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการภายในระยะเวลา ดังนี้

**ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ 4** หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

**ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ 3** ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนซึ่งมีผลกระทบระดับ 3 หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

**ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ 2** ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 2 เร่งด่วนปานกลาง หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าวจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายใน 30 วัน นับแต่วันซึ่งได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

**ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ 1** ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 1 หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียน ภายใน 90 วัน นับแต่วันซึ่งได้รับแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าว

**ข้อร้องเรียนส่งผลกระทบระดับ 0** ข้อร้องเรียนผลกระทบระดับ 0 เป็นข้อร้องเรียนซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันซึ่งได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว และอาจแจ้งไปยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ทราบด้วยก็ได้ [21]

**(5) การติดตามการจัดการข้อร้องเรียน** ระยะเวลาสำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เป็นระยะเวลาสำหรับการเร่งรัดการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ หากหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนแล้วไม่ดำเนินการ หรือไม่แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนกลับมายังศูนย์จัดการข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนสอบถามความคืบหน้าเป็นหนังสือไปยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าว และหากเห็นว่าหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าวเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนรายงานเหตุดังกล่าวให้อธิการบดีเพื่อพิจารณาหรือส่งต่อไป ทั้งนี้ กรณีดังกล่าวให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ ในการดำเนินการดังกล่าวด้วย [22]

(6) การแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกลับมายังศูนย์จัดการข้อร้องเรียนแล้ว และศูนย์จัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประเด็นแห่งข้อร้องเรียนแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน โดยทำเป็นหนังสือ ส่งไปยังช่องทางที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้ หรือช่องทางอื่นแล้วแต่กรณี ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิโต้แย้งการจัดการดังกล่าวต่อไปได้ [23]

**การโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน** เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว ภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผล ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยอาจยื่นข้อโต้แย้งผ่านทางช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนได้ และกรณีที่มีการโต้แย้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนเสนอข้อโต้แย้งดังกล่าวต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณามีมติความเห็นเพื่อเสนอต่ออธิการบดีต่อไป [24]

(7) ข้อร้องเรียนซึ่งไม่อาจหาข้อยุติได้ กรณีข้อร้องเรียนใดไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติได้ ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและบันทึกเป็นรายงานไว้ต่อไป [25]

## 7. ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

### (1) ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียนโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน

หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการ แก้ไข ตรวจสอบ หรือแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาตามที่ประกาศกำหนด ตาม ข้อ 11 และหากกรณีเมื่อพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้ว หากมีกรณีบุคคลหรือหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือมิได้แจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนมีอำนาจในการสอบถามและติดตามผลการดำเนินการดังกล่าวได้ โดยการส่งหนังสือบอกกล่าว กรณีเห็นว่าหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพิกเฉยไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนรายงานต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาต่อไปทั้งนี้เพื่อเป็นระบบการกำกับดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน [26]

### (2) ระบบการกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

การบริหารจัดการและให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแล รวมทั้งบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่

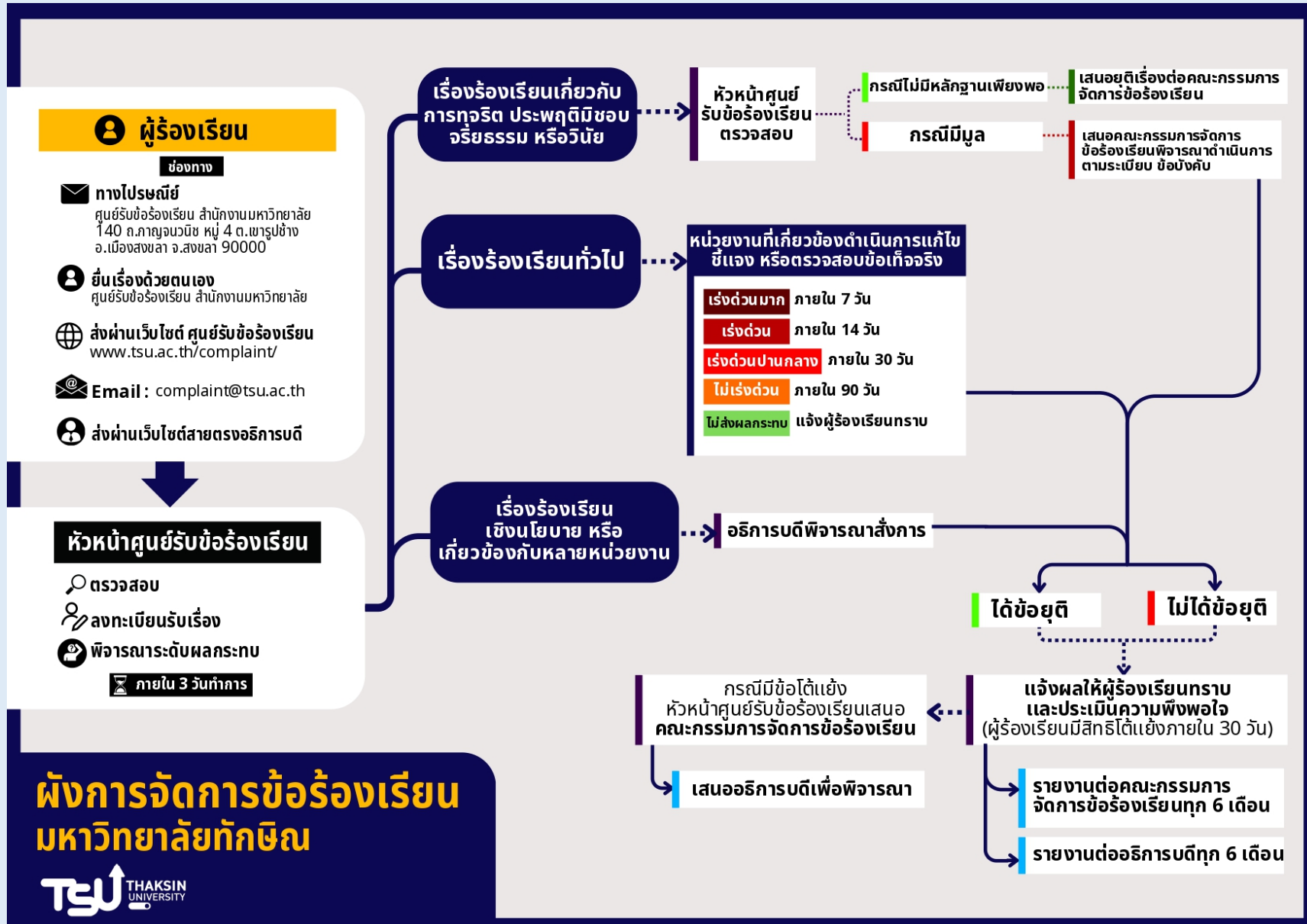
อาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน และติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ ผ่านความเห็นชอบต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสนอต่ออธิการบดีทุก ๆ 6 เดือน [27]

**(3) การกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยองค์กรตรวจสอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลการมีระบบการกำกับติดตามการดำเนินการจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนบรรลุเป้าหมายได้ ในการกำกับติดตามหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจึงมีหน้าที่สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุก ๆ 3 เดือน และรายงานสรุปในรอบ 6 เดือน ต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน นอกจากนี้การกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ร้องเรียนต่อการจัดการข้อร้องเรียนและอยู่ภายใต้การกำกับติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยทักษิณ [28]

## ภาคผนวก

## แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ







- [19] ข้อ 12 (1) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [20] ข้อ 12 (1) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [21] ข้อ 12 (2), ข้อ 11 (1) – (5) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [22] ข้อ 12 (2) วรรคสอง ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [23] ข้อ 12 (3) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [24] ข้อ 12 (3) วรรคสาม ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [25] ข้อ 12 (3) วรรคสอง ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [26] ข้อ 12 (2) วรรคสอง ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [27] ข้อ 10 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567
- [28] ข้อ 12 (6) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2567

## 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](http://www.tsu.ac.th) ในหัวข้อ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ <https://www.tsu.ac.th/complaint/>



**4. ผ่านทาง อีเมล** ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) [complaint@tsu.ac.th](mailto:complaint@tsu.ac.th)



**5. ผ่านทางสายตรงอธิการบดี** ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัย ทักษิณ: [www.tsu.ac.th](http://www.tsu.ac.th) หัวข้อสายตรงอธิการบดี หรือ <https://www.tsu.ac.th/request.php?qType=2>

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ