

คู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียน

คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน

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

- 1) ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือจะเดือดร้อนหรืออาจจะเดือดร้อนเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่ก็ตาม
- 2) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย
- 3) ข้อร้องเรียนการกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย กรณี (1) กระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือ (2) ใช้อำนาจโดยทุจริต (3) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือ (4) ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย
- 4) ข้อร้องเรียนที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือองค์กร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

การยื่นและการตรวจรับข้อร้องเรียน

เมื่อผู้ร้องเรียนพบว่าสิ่งที่ตนเองประสบปัญหาหรือตนเองต้องการแจ้งเรื่อง หรือเสนอแนะ หรือ ประสงค์จะให้มหาวิทยาลัยรับทราบหรือดำเนินการจัดการในข้อร้องเรียนใด ผู้ร้องเรียนอาจร้องเรียนผ่าน ช่องทางและสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

• **ช่องทางสำหรับการยื่นข้อร้องเรียน** ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการเริ่มต้นสำหรับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน มีประเด็นสำคัญ ซึ่งผู้ร้องเรียนควรทราบว่าการร้องเรียนสามารถยื่นได้ดังนี้

1) **ยื่นเรื่องด้วยตนเอง** การยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ที่ โดยตรงได้ที่สำนักงานคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง [ระบบจัดการข้อร้องเรียน คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน \(สำหรับบุคคลภายใน\)](#)

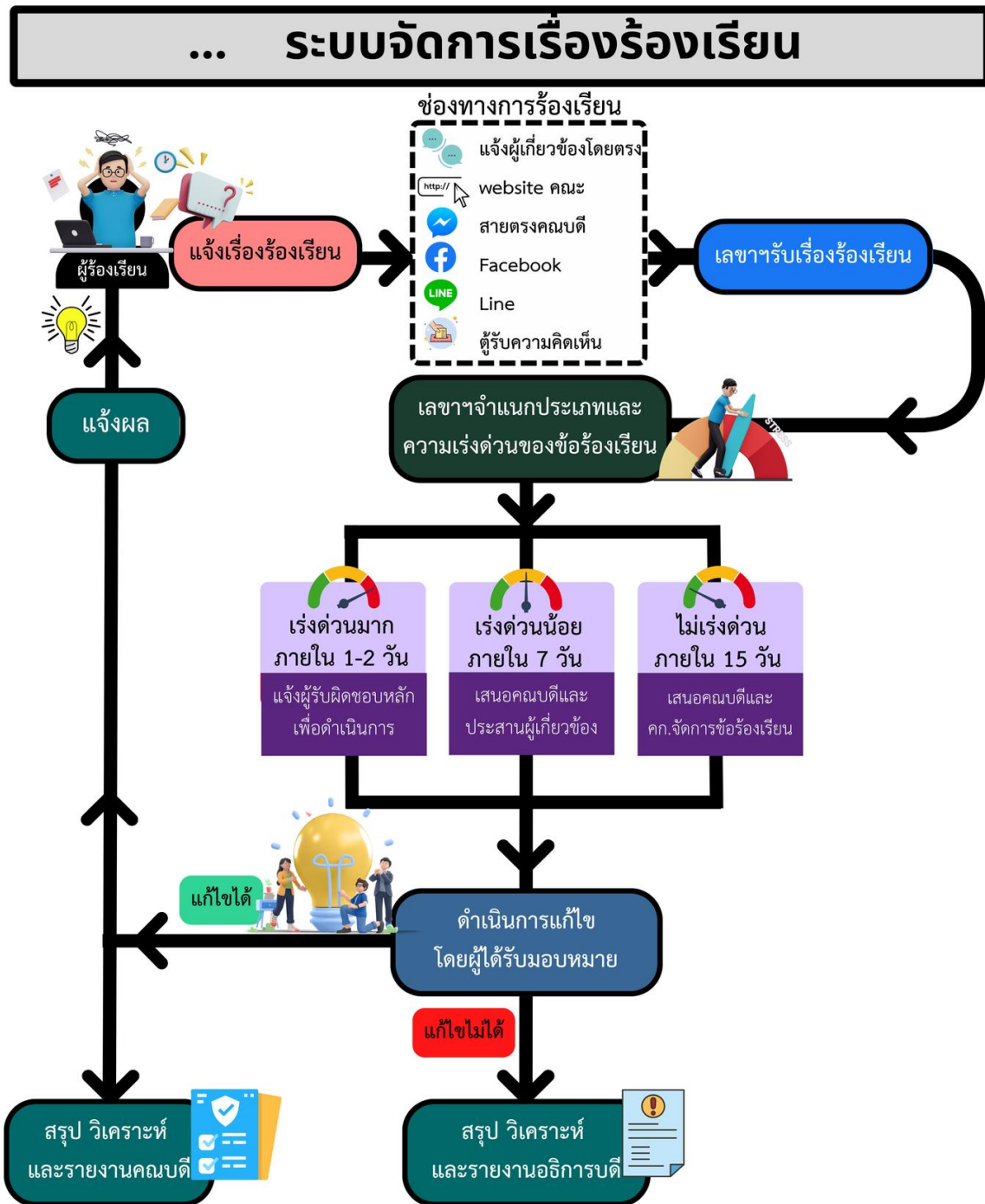
2) **ส่งทางไปรษณีย์** ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ มายังคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน เลขที่ 222 หมู่ 2 ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง 93210

3) **ส่งผ่านเว็บไซต์** ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หน้าหลักของคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน [ระบบข้อร้องเรียนคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน](#)

4) **ส่งผ่านอีเมล** ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนโดยส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) ไปยัง tcd@tsu.ac.th

5) ผ่านสายตรงคณบดี ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านสายตรงคณบดี ทางเว็บไซต์หน้าหลักของคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน : <https://tcd.tsu.ac.th>

ขั้นตอนของข้อร้องเรียน



การประเมินผลกระทบของขอร้องเรียน

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

ผลกระทบระดับ 4 ข้อร้องเรียนจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วมีผลกระทบระดับ 4 เร่งด่วนมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน (หน่วยงาน/นิสิต/บุคลากรหรือบุคคลซึ่งถูกร้องเรียน) จะต้องดำเนินการ หรือชี้แจงภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ผลกระทบระดับ 3 ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนซึ่งมีผลกระทบระดับ 3 เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนโดยสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถาม หรือร้องขอเอกสาร หรือ การขอหรือให้ข้อมูลทั่วไป หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการหรือแก้ไข ภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ซึ่งหน่วยงานได้แจ้งถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว

ผลกระทบระดับ 2 ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 2 เร่งด่วนปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ต้องอาศัย การพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวต้องดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน นับแต่วันซึ่งหน่วยงานได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียน ดังกล่าว

ผลกระทบระดับ 1 ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ 1 ข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นกรณีเร่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้อง ดำเนินการแก้ไข ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ซึ่งหน่วยงานได้รับแจ้งถึงข้อร้องเรียน ดังกล่าว

ผลกระทบระดับ 0 ข้อร้องเรียนผลกระทบระดับ 0 เป็นข้อร้องเรียนซึ่งไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชยหรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยหรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนและได้มีการชี้แจงแล้ว ไม่ต้องการดำเนินการใด ๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ซึ่งศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

ข้อร้องเรียนซึ่งมีสภาพร้ายแรง

กรณีข้อร้องเรียนที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับ ผู้ร้องเรียนระบุข้อที่ร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจริยธรรม หรือเป็นการกระทำที่อาจ เข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อธิการบดี กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือ

นายก สภามหาวิทยาลัย กรณีดังกล่าวให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้นว่า เป็นกรณีมีมูลหรือมีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอสำหรับการดำเนินการหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่ามีมูลโดยมี หลักฐานตามสมควร ให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนรายงานเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากกรณีที่เห็นว่า ไม่มีมูลให้เสนอยุติเรื่อง พร้อมแสดงเหตุผลหรือพยานหลักฐานประกอบความเห็นดังกล่าวไปยังคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียนเพื่อทราบ แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีมีข้อสงสัยว่ากรณีใดเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่มีสภาพร้ายแรงดังกล่าวหรือไม่ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้วินิจฉัย แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อร้องเรียนกรณีมีการร้องทุกข์กล่าวโทษจากองค์กรภายนอก

กรณีข้อร้องเรียนซึ่งเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษจากองค์กรภายนอก ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ฝ่าย นิติการเพื่อเสนอความเห็นต่ออธิการบดี ในการสอบข้อเท็จจริงในเรื่องใด ๆ ในการพิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณีต่อไป

กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจริยธรรมหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของ(1)นายกสภามหาวิทยาลัย(2) กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรือ (3) อธิการบดี เมื่อมีการดำเนินการตามข้อ 15 แล้ว และกรณีมีมูลให้ศูนย์ รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการเพื่อเสนอความเห็นต่อสภามหาวิทยาลัยในการพิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนซึ่งหากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจเป็นความเข้าใจผิด ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร หรือเป็นเรื่องเล็กน้อยที่อาจหาหรือตกลงร่วมกันได้ ระหว่างผู้ร้องเรียนกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจเสนอความเห็นต่อประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่อง ในกรณีดังกล่าวให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนเชิญผู้เกี่ยวข้องเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยร่วมกันในที่ข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจการหาทางออกร่วม เพื่อยุติเรื่องดังกล่าวแล้ว รายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้ การไกล่เกลี่ยในกรณีดังกล่าวจะต้องมิใช่กรณีข้อร้องเรียนซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

(1) ระบบการกำกับติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จะต้องดำเนินการ แก้ไข ตรวจสอบ หรือแสวงหา ข้อเท็จจริงแล้วแต่กรณีเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยให้แจ้งผลการ ดำเนินการกลับมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายใน ในระยะเวลา 1-15 วัน จะติดตามผลจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และการติดตามในระบบการจัดการข้อร้องเรียน ว่ามีการร้องเรียนเข้ามาอีกรอบหรือไม่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับ ข้อร้องเรียนระยะเวลาตามที่ประกาศกำหนด ตาม ข้อ 11 และหากกรณีเมื่อพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับ การดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียนแล้ว หากมีกรณีบุคคลหรือหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือมิได้แจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนมีอำนาจใน การสอบถามและติดตามผลการดำเนินการดังกล่าวได้ โดยการส่งหนังสือบอกกล่าว กรณีเห็นว่าหน่วยงานหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพิกเฉยไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์จัดการข้อร้องเรียนรายงาน ต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาต่อไปทั้งนี้เพื่อเป็นระบบการกำกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงาน หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน [26]

(2) ระบบการกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน

การบริหารจัดการและให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจ หน้าที่กำกับดูแลรวมทั้งบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัยวิเคราะห์และกำหนดแนว ทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจ เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน และติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ ผ่านความ เห็นชอบต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสนอต่ออธิการบดีทุก ๆ 6 เดือน

(3) การกำกับติดตามการดำเนินงานของคณะกรรมการข้อร้องเรียน โดยองค์กรตรวจสอบและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล การมีระบบการกำกับติดตามการดำเนินการจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนบรรลุเป้าหมายได้ ในการกำกับ ติดตามหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจึงมีหน้าที่สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนทุก ๆ 3 เดือน และรายงานสรุปในรอบ 6 เดือน ต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน นอกจากนี้ การกำกับติดตามการดำเนินการของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ ร้องเรียนต่อการจัดการข้อร้องเรียนและอยู่ภายใต้การกำกับติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินการ จากหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยทักษิณ

บรรณานุกรม

ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗

ประกาศคณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๘