

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ

จัดทำโดย

ศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ



ปัจจุบันการจัดการข้อร้องเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากปฏิเสธไม่ได้ว่าการทำงานโดยบุคคลในแต่ละองค์กรนั้นอาจเกิดปัญหาการกระทบกระทั่ง หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่อันอาจไปกระทบต่อบุคคลอื่น การเปิดโอกาสให้มีช่องทางในการสะท้อนปัญหาและมีกระบวนการในการจัดการกับปัญหาอย่างเป็นระบบและเปิดเผยจึงเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญอันจะสะท้อนความโปร่งใสขององค์กรไปด้วยในตัว

มหาวิทยาลัยทักษิณให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล (Good Governance) และวางหมุดหมายเพื่อก้าวไปสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยแห่งธรรมาภิบาล” ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการในกรณีที่มีข้อร้องเรียนจึงเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จในปลายทาง ปัจจุบันมหาวิทยาลัยทักษิณได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566 กฎหมายดังกล่าวได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการเมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นกระทั่งได้ข้อยุติ คู่มือฉบับนี้จึงเป็นเอกสารสำคัญอันจะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและกระบวนการจัดการที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อมุ่งสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยแห่งธรรมาภิบาล” ต่อไป

การจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

- (1) เพื่อใช้เป็นชุดข้อมูลความรู้ให้กับผู้ร้องเรียนก่อนจะดำเนินการร้องเรียน
- (2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น
- (3) เพื่อแสดงให้เห็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งจะสะท้อนความโปร่งใสและตรวจสอบ

ได้ของการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

2. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนภายใต้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

3. บทนำ

มหาวิทยาลัยทักษิณได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน โดยอธิการบดีมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น [1] ในศูนย์รับข้อร้องเรียนจะมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนคณะหนึ่งซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี โดยมีองค์ประกอบ คือ (1) รองอธิการบดีที่กำกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็นประธานกรรมการ (2) ผู้ช่วยอธิการบดีคนหนึ่ง (3) หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียน (4) หัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นกรรมการ (5) หัวหน้าฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล เป็น เลขานุการ และ (6) ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสังกัดฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล คนหนึ่ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการ [2] โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องข้างต้นจะมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566



4. ลักษณะของข้อร้องเรียน

ความหมายที่ถูกให้ไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ของคำว่า “ร้องเรียน” คือ การเสนอเรื่องราว จากความหมายข้างต้น ข้อร้องเรียน จึงหมายถึง ข้อเสนอเรื่องราว [3]

สำหรับความหมายของ ข้อร้องเรียน ตามประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566 ซึ่งถูกใช้บังคับในปัจจุบัน ให้ความหมายว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่ก็ตาม ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย การร้องเรียนกล่าวโทษ ผู้ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยกรณีการกระทำผิดจริยธรรมหรือผิดวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการหรือของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จาก ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ [4]

จากคำนิยามข้างต้น ข้อร้องเรียนอาจถูกกำหนดประเภทได้ ดังนี้ [5]

- (1) การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- (2) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- (3) การบริหารงานบุคคล อาทิ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนตำแหน่งและโอนย้ายสังกัด
- (4) จริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- (5) การให้บริการของมหาวิทยาลัย
- (6) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย



5. ขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดการข้อร้องเรียน (1)

เมื่อผู้ร้องเรียนพบว่าสิ่งที่ตนเองประสบปัญหาหรือมีข้อเสนอแนะและประสงค์จะให้มหาวิทยาลัยรับทราบหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องเรียนจะต้องดำเนินการร้องเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 รายละเอียดของข้อร้องเรียน

ในคำร้องเรียนจะต้องปรากฏรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้ [6]

(1) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียนเพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้ร้องเรียนและตอบกลับ หรือขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

(2) เรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามสมควร โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องเรียนจะยื่นข้อร้องเรียนแทนผู้อื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถซึ่งอยู่ในความดูแลตามที่กฎหมายกำหนด

ในกรณีดังต่อไปนี้ มหาวิทยาลัยอาจไม่รับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้

- หากข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- หากข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- หากข้อร้องเรียนนั้นได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- หากข้อร้องเรียนนั้นมีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมหรือพยานบุคคลที่ชัดเจน
- หากข้อร้องเรียนนั้นหน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณา วินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเสร็จแล้ว



5. ขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดการข้อร้องเรียน (2)

5.2 การส่งข้อร้องเรียน [7]

(1) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ชั้น 1 อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ชั้น 1 อาคารบริหารและสำนักงานกลาง วิทยาเขตพัทลุง

(2) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยทักษิณ เลขที่ 140 หมู่ 4 ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000

(3) ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณที่ www.tsu.ac.th ในหัวข้อ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือ <https://www.tsu.ac.th/complaint/>

(4) ส่งข้อร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปยัง complaint@tsu.ac.th

(5) ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน้าหลักของมหาวิทยาลัยทักษิณ: www.tsu.ac.th หัวข้อ สายตรงอธิการบดี หรือ https://www.tsu.ac.th/president_online.php





5. ขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดการข้อร้องเรียน (3)

5.3 การตรวจสอบเบื้องต้น การลงทะเบียนรับเรื่อง และการพิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน [8]

(1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจะตรวจสอบข้อร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่อง และพิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียน จากนั้นจึงส่งให้หัวหน้าส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยผ่านประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน การดำเนินการในขั้นตอนนี้ใช้ระยะเวลาประมาณ 3-5 วัน อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีข้อร้องเรียนเชิงนโยบายหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจะเสนอความเห็นต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข ดังนี้ [9]

- ผลกระทบระดับ 4 รุ่งด่วนมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หากแก้ไขปัญหาล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน
- ผลกระทบระดับ 3 รุ่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสารหรือข้อมูลทั่วไป ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 14 วัน
- ผลกระทบระดับ 2 รุ่งด่วนปานกลาง เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ต้องอาศัยการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการภายใน 30 วัน
- ผลกระทบระดับ 1 ไม่เร่งด่วน เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา หรือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการภายใน 90 วัน
- ผลกระทบระดับ 0 ไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ส่งเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หรือเป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนและได้มีการชี้แจงแล้ว ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ



5. ขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดการข้อร้องเรียน (4)

5.4 การแก้ไขหรือแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม [10]

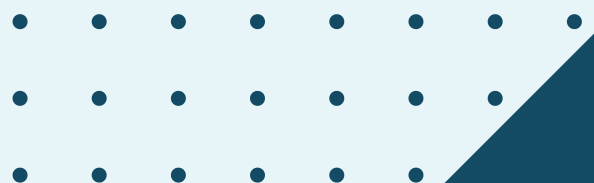
เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในกรอบเวลาที่กำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการหรือผลการแสวงหาข้อเท็จจริงกลับมายังหัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

กรณีที่ส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยเหตุใด ๆ หัวหน้าส่วนงานหรือหน่วยงานนั้นจะต้องรายงานต่ออธิการบดีผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน พร้อมชี้แจงเหตุผล ในกรณีนี้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

5.5 การแจ้งผลการดำเนินการ [11]

เมื่อส่วนงานหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบถึงผลการดำเนินการนั้น หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับผลการดำเนินการผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งมายังศูนย์รับข้อร้องเรียนภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ กรณีนี้หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจะนำเรื่องเสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่ออธิการบดี การดำเนินการเพื่อนัดหมายใช้ระยะเวลาประมาณ 3-5 วัน

อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนจะชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเป็นกรณีไป





5. ขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดการข้อร้องเรียน (5)

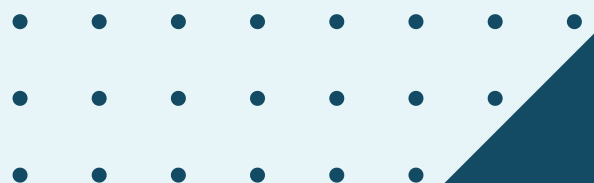
5.6 การดำเนินการในกรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องร้ายแรง

กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณ หรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือเป็นเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์กล่าวโทษจากหน่วยงานอื่นของรัฐ ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการเพื่อเสนอความเห็นต่ออธิการบดีในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยเร็ว [12]

กรณีมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณหรือเป็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย หรืออธิการบดี ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการเพื่อเสนอความเห็นต่อสภามหาวิทยาลัยในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนทางวินัย หรือดำเนินการตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี [13]

5.7 การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน [14]

หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนอาจเสนอความเห็นต่อประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อไกล่เกลี่ยให้ยุติเรื่องในกรณีที่ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากความเข้าใจผิดหรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในวิสัยที่สามารถไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนประสงค์แต่เพียงให้ผู้บังคับบัญชาตักเตือนผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวต้องไม่ใช่การกระทำที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ





5. ขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดการข้อร้องเรียน (6)

5.8 การสรุปผลการดำเนินงานและสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน [15]

หัวหน้าศูนย์รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุกๆ 6 เดือน นอกจากนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์รับข้อร้องเรียนจะต้องจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

5.9 การบริหารจัดการและให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม [16]

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแล รวมทั้งบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เสนอแนวทางหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน และติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่ออธิการบดีทุกๆ 6 เดือน



บรรณานุกรม

- [1] ข้อ 8 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [2] ข้อ 9 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [3] สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. สืบค้น 10 เมษายน 2566, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- [4] ข้อ 4 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [5] ข้อ 5 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [6] ข้อ 6 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [7] ข้อ 7 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [8] ข้อ 12 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [9] ข้อ 11 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [10] ข้อ 12(2) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [11] ข้อ 12(3) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [12] ข้อ 12(4) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [13] ข้อ 13 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [14] ข้อ 12(5) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [15] ข้อ 12(6) และ (7) ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- [16] ข้อ 10 ประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566