



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิต

“ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ  
Faculty of Science , Thaksin university ”

ฉบับปรับปรุงปีการศึกษา 2564

# คำนำ

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิตในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะวิทยาศาสตร์ จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิตได้อย่างเป็นรูปธรรม คณะทำงานจึงได้รวบรวมรายละเอียดและข้อมูลต่างๆ จัดทำเป็นคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ขึ้น โดยในคู่มือฉบับนี้ ประกอบด้วย ความหมายของเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียน วัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน ประเภทของเรื่องร้องเรียนและผู้รับผิดชอบ ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนแบบฟอร์มที่ใช้ในการร้องเรียน และแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิตนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิต และต่อการบริหารจัดการหลักสูตรในคณะฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ



# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	3
วัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
ประเภทของเรื่องร้องเรียนและผู้รับผิดชอบ	3
คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	5
คณะกรรมการรับและคัดกรองเรื่องร้องเรียน	
คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง	
ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน	6
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	7
ภาคผนวก	10
แบบฟอร์มการยื่นเรื่องร้องเรียน	11
แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจของการจัดการเรื่องร้องเรียน	12
หนังสือตักเตือน	14
หนังสือทัณฑ์บน	15



## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิต

คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

### 1. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องราวหรือปัญหาที่นิสิตได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของคณะวิทยาศาสตร์ รวมทั้งข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็นของนิสิตที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของหลักสูตร/สาขา/คณะ ให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง นิสิตคณะวิทยาศาสตร์และนิสิตคณะอื่นๆ ที่มารับบริการจากคณะวิทยาศาสตร์ และประสบกับปัญหาหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากรหรือจากการบริหารจัดการของคณะวิทยาศาสตร์ และมีความประสงค์ที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์/ให้ข้อเสนอนแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ร้องขอข้อมูลต่างๆ

### 2. วัตถุประสงค์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินงานของหลักสูตร/สาขา/คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จเป็นมาตรฐานเดียวกัน

### 3. ประเภทของเรื่องร้องเรียนและผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเภทของเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทุจริต</li> <li>- ชีวิตและทรัพย์สิน</li> </ul>	คณบดี
<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารของคณะ</li> <li>- การให้บริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ</li> <li>- การให้บริการห้องเรียนบรรยายของคณะ</li> <li>- การให้บริการสาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้างของคณะ</li> </ul>	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จรรยาบรรณ-จริยธรรม ของบุคลากรและนิสิต</li> <li>- การบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการศึกษา</li> <li>- การจัดการเรียนการสอน การสอบ การฝึก</li> <li>ประสบการณ์วิชาชีพ</li> </ul>	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล

ประเภทของเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงานวิชาการ/วิจัย</li> <li>- งานบริการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- มาตรฐานห้องปฏิบัติการ</li> </ul>	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย พัฒนานวัตกรรม และทักษะผู้ประกอบการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานพัฒนานิสิต</li> <li>- งานระบบสารสนเทศ / ระบบเครือข่าย</li> <li>- งานสื่อสารองค์กร / ข้อมูลข่าวสารของคณะ</li> </ul>	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ สื่อสาร องค์กร และกิจการนิสิต

#### คำนิยาม ประเด็น ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

**การทุจริต** หมายถึง การพบเห็นพฤติกรรม หรือพบว่าบุคลากรมีการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหน้าที่ หรือมีพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่าใช้ตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น อาทิ การรับสินบนจากผู้อื่นทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฉ้อฉล การฟอกเงิน การยกยอกการปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้อำนาจในการเรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสนหา

**ชีวิตและทรัพย์สิน** หมายถึง การพบเห็นพฤติกรรม หรือได้รับการปฏิบัติจากบุคลากร หรือนิสิต ที่อาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ชีวิต ทรัพย์สิน หรือมีการโดนคุกคาม โดยเป็นพฤติกรรมที่น่ารังเกียจและทำให้ความหวาดกลัว เช่นการก่อกวน การคุกคามทางเพศ การข่มขู่ การเลือกปฏิบัติเพื่อทำให้บุคคลอื่นๆ หรือตนเอง เสียดสีตีประโยชน์ การข่มเหงรังแก การทำร้ายร่างกายที่รุนแรงจนต้องได้รับการเข้ารักษา หรือการทำลายทรัพย์สินส่วนบุคคลจนได้รับความเสียหายร้ายแรง

**นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหาร** หมายถึง การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากประกาศนโยบายการบริหารหรือแผนการทำงานงานของคณะวิทยาศาสตร์ หรือ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การดำเนินกิจกรรมของกลุ่มสโมสรนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ที่ไม่เป็นธรรม

**การให้บริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ** หมายถึง การที่ผู้รับบริการมิได้รับบริการที่ถูกต้อง ผู้ให้บริการดำเนินการล่าช้าจนส่งให้เกิดความเสียหาย หรือผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ไม่ให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาจาที่ไม่

สุภาพอ่อนโยน หรือไม่ให้คำแนะนำเพื่อให้เรื่องดังกล่าวสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เปิดเผยข้อมูลความลับของผู้รับบริการโดยไม่ได้รับความยินยอมจนทำให้เกิดความเสียหาย

**จรรยาบรรณ-จริยธรรม ของบุคลากร** หมายถึง การประพฤติตนของบุคลากรที่ขัดต่อข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ทั้งต่อตนเอง ผู้รับบริการ วิชาชีพ หน่วยงาน จรรยาบรรณของคณาจารย์ เช่น อาจารย์ไม่มุ่งมั่นในการสอนนิสิตอย่างเต็มความสามารถ ไม่ปฏิบัติต่อนิสิตอย่างมีเมตตาและเป็นธรรม ไม่ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นิสิต ทั้งด้านส่วนตัวและการงาน

**การบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการศึกษา** หมายถึง การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริหารจัดการหรือการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาศาสตร์ ทั้งในห้องเรียน นอกห้องเรียน เช่น การจัดการห้องเรียน ห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ การจัดการเรียนการสอน การสอบ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

**ผลงานวิชาการ/วิจัย** หมายถึง การที่มีผู้อื่นนำผลงานทางวิชาการของนิสิตไปเป็นผลงานของตนเอง หรือมีการเปลี่ยนแปลงสัดส่วนการมีส่วนร่วมในผลงานเพื่อประโยชน์ของตนเองโดยมิได้รับความเห็นชอบ

#### 4. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ชุดที่ 1 คณะกรรมการรับและคัดกรองเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนระดับคณะ	ประธาน
หัวหน้าสำนักงาน	รองประธาน
เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา	กรรมการและเลขานุการ
เจ้าหน้าที่พัฒนานิสิต	กรรมการและเลขานุการ

ชุดที่ 2 คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ประกอบด้วย

ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง	ประธาน
ประธานสาขาวิชา	กรรมการ
ผู้แทนจากสาขาวิชาหรือหลักสูตรของนิสิตที่ร้องเรียน	กรรมการ
ที่ปรึกษาสโมสรมนิตคนใดคนหนึ่ง	กรรมการ
อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ 1 คน	กรรมการ
หัวหน้าสำนักงาน	เลขานุการ

## 5. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนขอให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หลักสูตร/สาขาวิชา/ส่วนงานที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและโปรดแจ้งช่องทางที่คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้

1. ใส่กล่องรับความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน ณ อาคารคณะวิทยาศาสตร์ ดังนี้
  - บริเวณชั้น 1 หน้าลิฟต์ อาคาร SC1
  - บริเวณชั้น 1 หน้าลิฟต์ อาคาร SC2
2. ยื่นเรื่องผ่านประธานสโมสรนิสิตคณะวิทยาศาสตร์/อาจารย์ที่ปรึกษา/ประธานหลักสูตร/ประธานสาขาวิชา/เจ้าหน้าที่สำนักงาน/ผู้บริหารคณะฯ โดยบันทึกข้อความ หรือผ่านช่องทาง Social network (LINE, Facebook, E-mail และ อื่นๆ) ของบุคคลดังกล่าว ที่สามารถอ้างอิงตัวตนผู้ร้องเรียนได้
3. โทรสาร 074-609-607 ถึงคณบดีคณะวิทยาศาสตร์
4. ระบบยื่นเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (QR code)



## 6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะฯ ไม่เกิน 30 วัน (นับจากวันลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในระบบ)

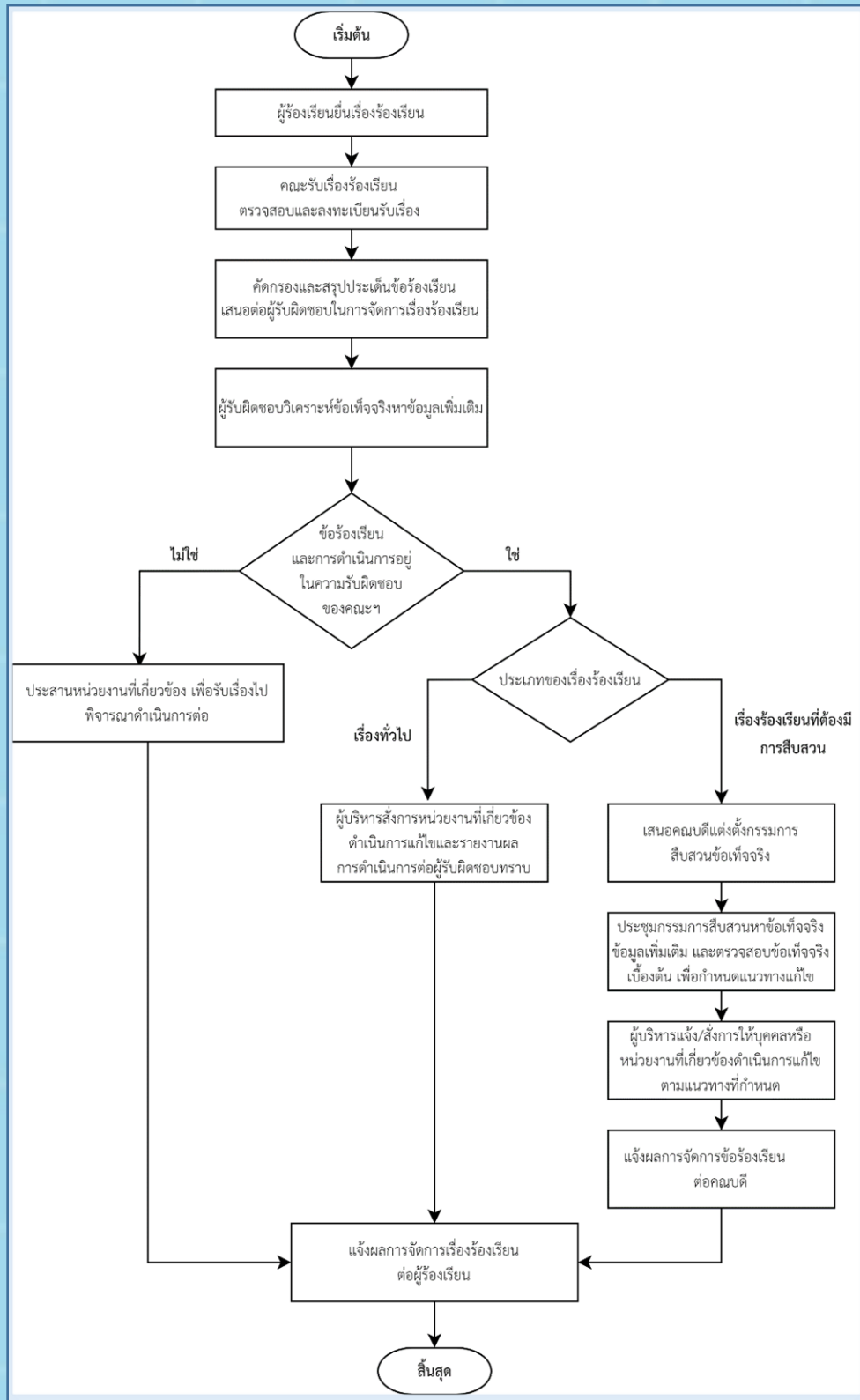
ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1	ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ผู้ร้องเรียน
2	รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเบื้องต้น และลงทะเบียนรับในระบบ	คณะกรรมการรับและคัดกรองเรื่องร้องเรียน
3	คัดกรอง หาข้อมูลเพิ่มเติม และสรุปประเด็นข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะฯ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (คณะ ส่วนงานอื่น มหาวิทยาลัย) เพื่อรับเรื่องไปพิจารณาดำเนินการต่อ 3.2 เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของคณะฯ เช่น ความชำรุดของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ต่างๆ ความสะอาด ขยะมูลฝอย ไฟฟ้า น้ำประปา มลพิษทางเสียง อากาศ ทัศนียภาพ และอื่นๆ 3.3 เรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการสืบสวน ให้เสนอคณบดี แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง โดยมีองค์ประกอบ ตามที่กำหนด	คณะกรรมการรับและคัดกรองเรื่องร้องเรียน
4	กรณี เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของคณะฯ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการหาข้อเท็จจริง และเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาไปยังคณบดีทราบเพื่อสั่งการให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่กำหนด	ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน (ตาม ข้อ 3. ประเภทของเรื่องร้องเรียนและผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน) / คณะกรรมการรับและคัดกรองเรื่องร้องเรียน
5	กรณี เรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการสืบสวน ให้มีประชุมคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง เพื่อหา รายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม และตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และกำหนดแนวทางแก้ไข แจ้งให้ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ	คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง
6	คณบดีแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนทราบ	คณบดี



ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
7	ประเมินความพึงพอใจของการจัดการซื้อโรงเรียน และ รวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนเมื่อสิ้นปีการศึกษา สรุปและรายงานการจัดการซื้อโรงเรียนแจ้งผู้บริหารทราบ	คณะกรรมการรับและคัดกรองข้อ ร้องเรียน / ผู้รับผิดชอบในการจัดการ เรื่องร้องเรียน
8	วิเคราะห์รายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของ คณะฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานของคณะต่อไป	ผู้บริหารคณะฯ

หมายเหตุ : การดำเนินการต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ



# ภาคผนวก



## แบบฟอร์มการยื่นเรื่องร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ข้าพเจ้า (นาย/นางสาว).....นามสกุล..... รหัสนิสิต.....

นิสิตชั้นปีที่..... หลักสูตร..... โทรศัพท์มือถือ.....

e-mail..... ID Line..... Facebook.....

มีความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ข้าพเจ้า จึงขอเรียนมายังคณะวิทยาศาสตร์ เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แก้ปัญหา และตรวจสอบ ดังนี้  
(กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้คณะดำเนินการโดยละเอียด).....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย คือ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

.....  
(.....) ผู้ร้องเรียน (ตัวบรรจง)

## คำชี้แจงการยื่นเรื่องร้องเรียน

1. ขอให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หลักสูตร/สาขาวิชา/ส่วนงานที่ท่านต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจนและใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการร้องเรียน
2. ข้อมูลที่ร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนจะถูกดำเนินการเป็นเรื่องลับทุกชั้นตอน
3. หากเรื่องร้องเรียนมีข้อมูลที่เป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนอาจถูกพิจารณาโทษทางวินัยและจรรยาบรรณตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย
4. ข้อร้องเรียนจะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารงานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณเท่านั้น
5. กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ติดต่อได้ไม่นับเป็นข้อร้องเรียน
6. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงข้างต้น  ยอมรับ  ไม่ยอมรับ

แบบประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิต  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

**คำชี้แจง** แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการบริหารงานของคณะวิทยาศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. นิสิตชั้นปี

ชั้นปีที่ 1  ชั้นปีที่ 2  ชั้นปีที่ 3  ชั้นปีที่ 4  ชั้นปีอื่นๆ

3. สาขาวิชา

- คณิตศาสตร์และสถิติ  
 คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 เคมี  
 ชีววิทยา  
 ฟิสิกส์  
 วิทยาศาสตร์ชีวภาพและสิ่งแวดล้อม

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน**

1. ในปีการศึกษานี้ท่านได้ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนในเรื่องที่ต้องการให้คณะฯ ปรับปรุงแก้ไขเรื่องต่างๆหรือไม่

มีการร้องเรียน (โปรดระบุประเด็นที่ร้องเรียน).....  
 .....

ไม่มีการร้องเรียน

2. ท่านมีการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนในเรื่องที่ต้องการให้คณะฯ ปรับปรุงแก้ไขผ่านทางช่องทางใด (ตอบเฉพาะผู้ที่มีการร้องเรียน)

- กล่องรับความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน  
 ประธานสโมสรนิสิตคณะวิทยาศาสตร์  อาจารย์ที่ปรึกษา  ประธานหลักสูตร  ประธานสาขาวิชา  
 ผู้บริหารคณะฯ  คนบดี  
 LINE  Facebook  E-mail

- ยื่นเรื่องทำงานวิชาการและพัฒนานิสิต สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์
- โทรสาร 074-609-607 ถึงคณบดีคณะวิทยาศาสตร์
- ระบบยื่นเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (QR code)

3. ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขหรือไม่ (ตอบเฉพาะผู้ที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียน)

- ได้รับการแก้ไข       ไม่ได้รับการแก้ไข

**ตอนที่ 3** ความพึงพอใจของท่านต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนตามความคิดเห็นของท่าน

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมากที่สุด (5 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมาก (4 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับปานกลาง (3 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อย (2 คะแนน)

มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน					
2	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน					
3	ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน					
4	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน					
5	ความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม					

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของนิสิต

และการบริหารงานของคณะวิทยาศาสตร์

## หนังสือรับการตกเตือน

เขียนที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า ..... ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย  
 ประเภท.....ตำแหน่ง.....สังกัด คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
 ทักษิณ ได้ประพฤติดจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตามข้อ.....  
 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2557 โดยมีกรณี  
 ประพฤติผิดจรรยาบรรณ กล่าวคือ .....

ซึ่งผู้บังคับบัญชาเห็นว่าเป็นกรณีประพฤติดจรรยาบรรณไม่ร้ายแรง และเป็นการประพฤติดจรรยาบรรณครั้งแรก  
 สมควรได้รับการตกเตือน ซึ่งข้าพเจ้าได้รับคำตกเตือนจาก ..... ตำแหน่ง คณบดี  
 คณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในเหตุการณ์ที่ได้กระทำดังกล่าวข้างต้นแล้ว ข้าพเจ้ารู้สึกต่อการ  
 ประพฤติดจรรยาบรรณดังกล่าว และจะสำวรไม่ประพฤติดจรรยาบรรณเช่นนี้อีก และจะรักษาจรรยาบรรณ  
 เครื่องมืออยู่เสมอ หากข้าพเจ้ากระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนหนังสือตกเตือนที่ให้ไว้นี้ ขอให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการ  
 ทางจรรยาบรรณ หรือวินัยแก่ข้าพเจ้าตามควรแก่กรณี

(ลงชื่อ).....ผู้รับการตกเตือน  
 (.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
 (.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
 (.....)

## หนังสือทักท้วง

เขียนที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า .....ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย  
 ประเภท.....ตำแหน่ง.....สังกัด คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
 ทักษิณ ได้ประพาศติผิดจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตามข้อ.....  
 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วย จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2557 โดยมีกรณี  
 ประพาศติผิดจรรยาบรรณ กล่าวคือ .....

จึงขอทำทักท้วงให้ไว้ต่อ ..... ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ว่าข้าพเจ้า จะไม่ประพาศติผิด  
 จรรยาบรรณตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2557  
 เช่นนี้อีกตลอดเวลาที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไม่เกินสองปี หากข้าพเจ้ากระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนทักท้วงที่ให้ไว้  
 ขอให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการวินัยแก่ข้าพเจ้าตามควรแก่กรณี

(ลงชื่อ).....ผู้ทำทักท้วง  
 (.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
 (.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
 (.....)





คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตปัตลุง



222 ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัดปัตลุง 93210



โทรศัพท์/แฟกซ์ 074-609607



Science@tsu.ac.th



Sci.tsu