

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้จัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

### วิธีการแจ้งข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของคณะ โดยต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อ และการแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

### ช่องทางการร้องเรียน มีดังนี้

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ ผู้บริหารคณะ/ หัวหน้างาน
2. ส่งเรื่องทางไปรษณีย์ ถึง คณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตำบลคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
3. ส่งอีเมลถึง คณบดี [theerawat.h@psu.ac.th](mailto:theerawat.h@psu.ac.th)
4. กล่องรับข้อร้องเรียน บริเวณชั้น 1 หน้าห้องสำนักงานบริหารคณะ คณะวิทยาการจัดการ
5. ผ่านช่องทางของมหาวิทยาลัย

### คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. รองคณบดีฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์               | ประธานกรรมการ |
| 2. รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ | กรรมการ       |
| 3. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์           | กรรมการ       |
| 4. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร                        | กรรมการ       |
| 5. หัวหน้าสำนักงานบริหารคณะ                      | กรรมการ       |
| 6. หัวหน้างานบริหารทั่วไป                        | เลขานุการ     |

### หน้าที่ของคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

1. กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
2. พิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องที่รับมาถือเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ (ร้องเรียน ร้องทุกข์ บัตรสนเท่ห์ ที่ควรรับฟัง) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของคณะ
3. ติดตามการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
4. กรณีที่คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนเห็นว่าเรื่องใดควรมีการกำหนดมาตรการป้องกันหรือแก้ไข ให้เสนอที่ประชุมทีมบริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
คณะวิทยาการจัดการ

เริ่มต้น

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่อง

- ยื่นด้วยตนเองที่ผู้บริหารคณะ
- ยื่นทางไปรษณีย์ถึงคณบดี
- ยื่นทาง E-Mail ถึงคณบดี
- ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน
- ผ่านช่องทางมหาวิทยาลัย

ไม่ใช่ข้อร้องเรียน

คณะกรรมการข้อร้องเรียนพิจารณา  
ภายใน 3 วัน

ข้อร้องเรียน

คณบดีมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการ

คณะกรรมการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบการรับ  
เรื่องภายใน 5 วันทำการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
แก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลต่อคณบดี  
ผ่านคณะกรรมการข้อร้องเรียน

ไม่มี

คณบดีรับทราบและพิจารณา  
แก้ไข/เยียวยา

มี

สั่งการแก้ไข/เยียวยา

คณะกรรมการฯ แจ้งผู้ร้องเรียน  
ภายใน 3 วันทำการ

คณะกรรมการฯ กำหนดมาตรการ  
ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยา  
เชิงนโยบาย

รวบรวมข้อมูลเพื่อรายงาน  
มหาวิทยาลัย

เสร็จสิ้น