คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ยื่นข้อร้องเรียน (ระบุชื่อ/ที่อยู่ หรือข้อมูลที่ติดต่อกลับได้)		
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (1) กล่องรับข้อร้องเรียน (อาคารบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์) (2) ไปรษณีย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง (3) โทรศัพท์ 074-609611 (4) e-mail nurse@tsu.ac.th (5) ระบบออนไลน์ www.nur.ac.th สายตรงคณบดี	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามา และส่งเป็นเอกสาร ‘ลับ’ ให้ประธานฯ)	ทุกวัน
พิจารณาข้อร้องเรียน	ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	1 วัน หลังจาก ได้รับเอกสาร
ระดับ 0 ไม่ส่งผลกระทบ → แจ้งข้อมูลกลับในระยะเวลาที่เหมาะสม → ผู้ร้องเรียน		
ระดับ 1 ไม่เร่งด่วน → ตรวจสอบหรือดำเนินการจัดการภายใน 90 วันทำการ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ตามระดับผลกระทบ
ระดับ 2 เร่งด่วนปานกลาง → ตรวจสอบหรือดำเนินการจัดการภายใน 30 วันทำการ		
ระดับ 3 เร่งด่วน → ตรวจสอบหรือดำเนินการจัดการภายใน 15 วันทำการ		
ระดับ 4 เร่งด่วนมาก → ตรวจสอบหรือดำเนินการจัดการภายใน 7 วันทำการ		
ติดตามผลการดำเนินการ / รายงานคณบดีกรณีจำเป็น	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	1 เดือน หลังจาก ดำเนินการ
สรุปรายงาน **แจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการประจำ**	ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ทุก 3 เดือน