



คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน



งานบริหารและธุรการ

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2565

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม นำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

ขอบเขต

คู่มือนี้ ใช้ได้กับทุกพันธกิจของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำจำกัดความ

1. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่คณะแต่งตั้งให้มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับคณะสัตวแพทยศาสตร์
2. ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำต่างๆ
3. ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนากรณีการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหายหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรงของข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนี้
5. ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคลากรสังกัดคณะสัตวแพทยศาสตร์ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อส่วนงานผ่านช่องทางต่าง ๆ
6. การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น ทำหนังสือตอบกลับ โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น
7. การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้ร้องเรียน เป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานการณ์ที่กำลังดำเนินการอยู่ถึงขั้นตอนใดแล้ว
8. การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
9. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก

ข้อร้องเรียน

การร้องเรียน ต้องสามารถสื่อให้เข้าใจได้ว่า มีเรื่องราวใดเกิดขึ้น ที่เกิดจากหรือเกี่ยวกับการบริหารงาน หรือการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ทำให้ผู้ร้องได้รับผลกระทบ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแส เกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนหรือสอบสวนได้ ต้องระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยาน บุคคล(ถ้ามี)

หลักเกณฑ์ข้อร้องเรียน

1. ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ที่สามารถตรวจสอบและติดต่อสอบถามได้
2. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุเรื่องราว อันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
3. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือขอให้แก้ไข อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในคณะหรือจากส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด ผู้ร้องจะต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ
5. การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง อาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องจะต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวิจัยและทางอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ช่องทางการร้องเรียน

1. ทำเป็นหนังสือหรือจดหมายร้องเรียน ส่งทางไปรษณีย์ ถึงคณบดี
2. ส่งโดยตรงถึงคณบดี(มาส่งด้วยตนเอง)
3. ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 4320 2404
4. กล่องรับข้อร้องเรียน
5. เพจคณะ: Fb: veterinary Medicine, KKU, Official
6. Website: <https://fvm.kku.ac.th>
7. E-mail: btengjar@kku.ac.th

การรับข้อร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์”

บัตรสนเท่ห์ ต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ผู้ร้องต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึง พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องมาด้วย(ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องจะต้องระบุให้เห็น ถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง

1. เมื่อรับเรื่องราวกล่าวโทษแล้ว ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
2. ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าว โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูก กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่พบข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวิจัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูล ให้ ดำเนินการทั้งคดีอาญาและทางวิจัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย
3. ให้ผู้บังคับบัญชา ใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล นั้น

การรับร้องเรียน กรณี “หนังสือร้องเรียนหรือร้องทุกข์”

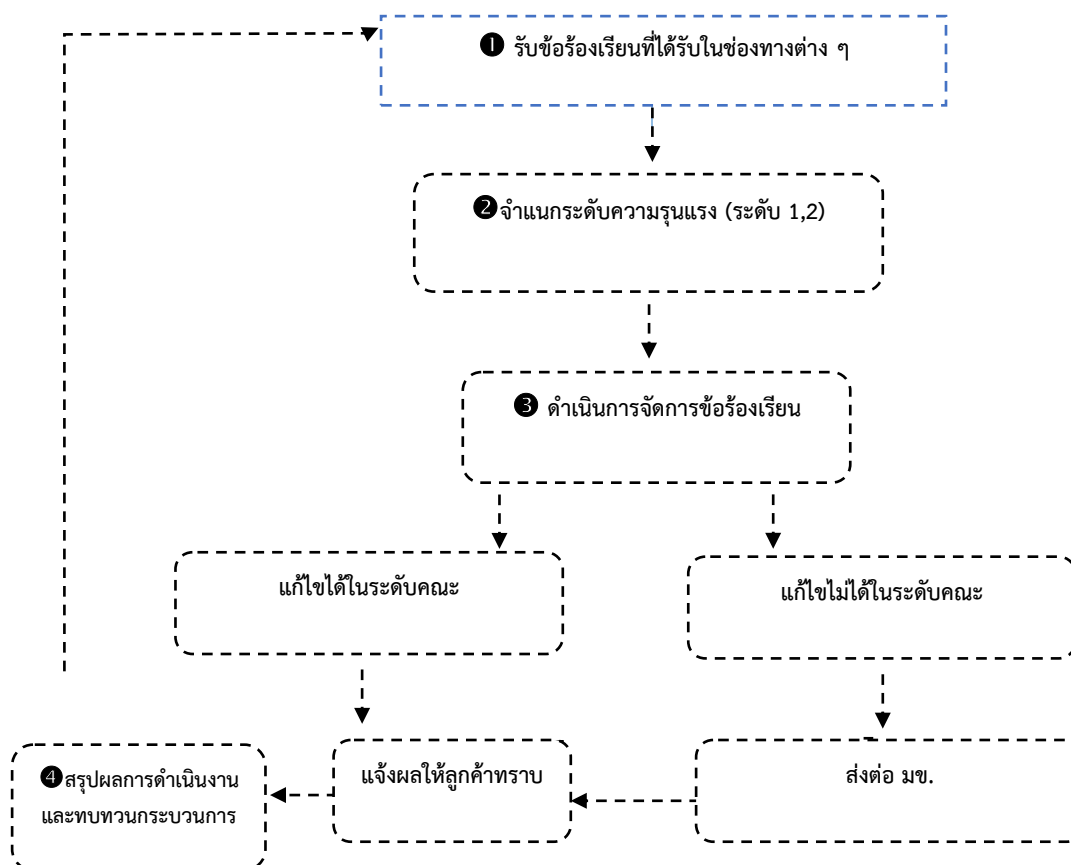
ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์

1. รับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์
2. จำแนกระดับความรุนแรง
3. ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์
4. สรุปผลการดำเนินการและทบทวนกระบวนการโดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้คอมบิตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบและพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แล้วดำเนินการดังนี้

1. หากเป็นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ห้ามรับไว้พิจารณา และให้อธิบายให้ คอมบิตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสั่งยุติเรื่อง
2. หากเป็นเรื่องราวที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามกระบวนการไกล่เกลี่ยและ สมานฉันท์ของคณะ
3. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ให้ส่งเรื่องให้ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
4. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องสืบสวนหรือหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้ส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการหรือมอบหมายให้บุคคลคนหนึ่งหรือหลายคนสืบหาข้อเท็จจริง แล้วรายงานคณะเพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



การจำแนกระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน 2 ระดับ

| ระดับ | จำแนกระดับข้อร้องเรียน | การดำเนินการ | เวลาตอบสนอง |
|-------|---|--|---------------------|
| 1 | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขสิ้นสุดได้โดยอำนาจของคณะ | เสนอ คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียน | ไม่เกิน 15 วันทำการ |
| 2 | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น - ไม่สามารถแก้ไขได้โดยคณะเอง ต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและอำนาจของคณะผู้บริหารระดับสูงในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของคณะ - เรื่องร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับมหาวิทยาลัย ระดับกรม ระดับกระทรวง หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น | เสนอ คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียน | ไม่เกิน 15 วันทำการ |

การบันทึกข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่ได้จากทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนในฐานข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน

ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการตอบกลับ

1. กรณีข้อร้องเรียนระบบงานหรือการให้บริการ และผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับ โดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจน คณะหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จะดำเนินการดังนี้

- 1) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 2) ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการ

2. กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร คณะหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการนัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการ การตอบกลับแบ่งเป็น

- 1) ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
- 2) แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกคณะ
- 3) จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบเป็นวงกว้าง

3. กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสังกัดคณะ ให้คณะหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการดังนี้

1) กรณีบุคคลอาจเข้าข่ายมีความผิด จะเสนอเรื่องให้คณบดีพิจารณาเพื่อมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้

2) กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในกลุ่มวิชาหรือหน่วยงาน ให้คณะหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มวิชาหรือหน่วยงานที่บุคลากรผู้ถูกร้องเกี่ยวข้อง และจะทำหนังสือตักเตือนหรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถทำได้ เมื่อดำเนินการแล้ว ให้ส่งหนังสือหรือผลการดำเนินการให้คณบดีรับทราบต่อไป

4. กรณีเกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือคดีทุจริต คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จะดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน/กลุ่มวิชา/ผู้บังคับบัญชา/ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

กรณีพบว่า ไม่เป็นความผิด คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จะเสนอคณบดีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

กรณีพบว่า เป็นความผิดแต่ไม่ร้ายแรง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จะเสนอคณบดีเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาลงโทษ

กรณีพบว่า เป็นความผิดวินัยที่ร้ายแรง ประกอบกับความผิดปรากฏชัดแจ้ง โดยที่ผู้กระทำผิด สารภาพ/ไม่สารภาพ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทำหนังสือถึงคณบดี เพื่อเสนอให้คณะทำหนังสือถึงมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นแต่ละปีให้ คณบดีทราบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียน แจ้งคณะกรรมการประจำคณะ ทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาคณะต่อไป

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

เป็นแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสมแก่เหตุที่แจ้ง

คู่มือจัดการข้อร้องเรียน

จัดทำโดย งานบริหารและธุรการ กองบริหารงานคณะ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทรศัพท์/โทรสาร 0 4320 2404 มือถือ 081 6621170

เว็บไซต์ <https://fvm.kku.ac.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “สายตรงคณบดี” (ข้อมูลชั้นความลับ)

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ
 จังหวัด หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล:
 มีความเดือดร้อน เนื่องจาก

จึงขอเรียนมายังคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขอให้ดำเนินการช่วยเหลือ
 แก้ปัญหา และตรวจสอบ ดังนี้

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยคือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน

คำชี้แจง

1. ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ข้อมูลที่ท่านร้องเรียนจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3. ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4. หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
5. ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงหรือเงื่อนไขนี้เป็นอย่างดีแล้ว