



ปรับปรุง Flow cart เป็น คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปี 2565

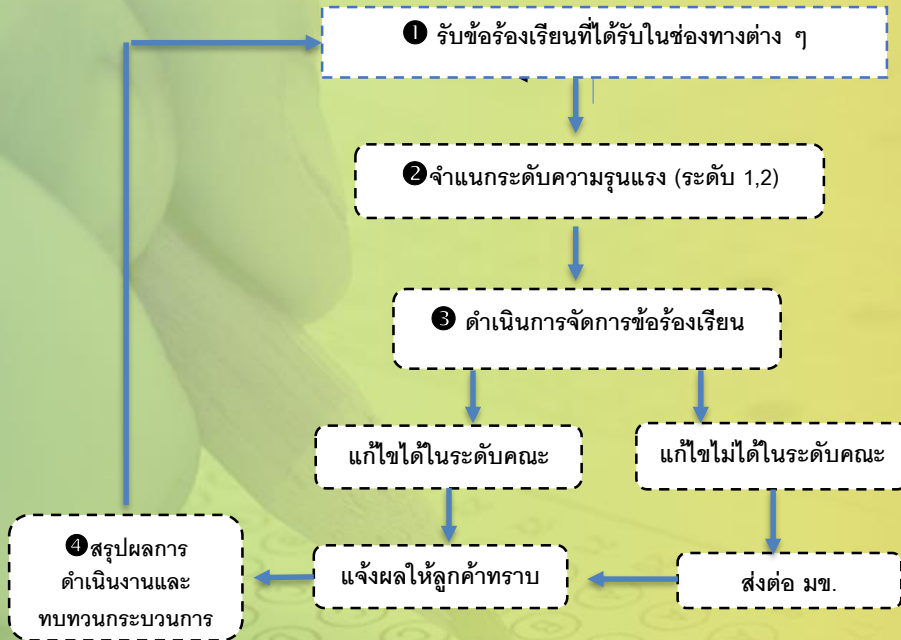
วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรได้รับทราบรายละเอียดและช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
2. เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม นำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

ปี 2564 : เป็น Flow chart

**ปี 2565 : ปรับปรุงและจัดทำเป็นคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
เผยแพร่บนเว็บไซต์คณะ**

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



การจำแนกระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

ปี 2564

ระดับ	จำแนกระดับข้อร้องเรียน	นิยาม	เวลาตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย สอบถามหรือร้องงขอข้อมูล	ไม่เกิน 5 วันทำการ
2	ข้อร้องเรียน เรื่องทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขสิ้นสุดได้โดยอำนาจคณะบดี/SL/คกก.รับข้อร้องเรียน	ไม่เกิน 15 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกิดข้อโต้แย้ง/ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหัวหน้างาน ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะผู้บริหารระดับสูงในการแก้ไข/เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของคณะ/เรื่องร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับมหาวิทยาลัยหรือสูงกว่า หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน 15 วันทำการ

ปี 2565

ระดับ	จำแนกระดับข้อร้องเรียน	การดำเนินการ	เวลาตอบสนอง
1	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขสิ้นสุดได้โดยอำนาจของคณะ	เสนอคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียน	ไม่เกิน 15 วันทำการ
2	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น - ไม่สามารถแก้ไขได้โดยตนเอง ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจของคณะผู้บริหารระดับสูงในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของคณะ - เรื่องร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับมหาวิทยาลัย ระดับกรม ระดับกระทรวง หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	เสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ไม่เกิน 15 วันทำการ

ถาม-ตอบ

A hand is shown typing on a laptop keyboard. The keyboard keys are visible, and the hand is positioned over the keys. A large, bold, grey 'Q&A' graphic is overlaid on the image, with the text 'QUESTION & ANSWER SESSION' written in a smaller, bold, grey font below it.

Q & A
QUESTION & ANSWER SESSION